

Rosimeri Maria de Souza

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO
NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DO CENTRO
TECNOLÓGICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR**

Dissertação submetida ao Programa de
Pós-Graduação em Engenharia de
Produção da Universidade Federal de
Santa Catarina para a obtenção do
Grau de Mestre em Engenharia de
Produção.

Orientador: Prof. Dr. Eugenio Andrés
Díaz Merino

Florianópolis
2015

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Souza, Rosimeri Maria de

Qualidade de vida no trabalho (QVT) : Um estudo nos programas de pós-graduação do Centro Tecnológico de uma instituição de ensino superior / Rosimeri Maria de Souza ; orientador, Eugenio Andrés Díaz Merino - Florianópolis, SC, 2015.

96 p.

- Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

Inclui referências

1. Engenharia de Produção. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Servidores. 4. Satisfação. 5. Instituição de Ensino Superior. I. Merino, Eugenio Andrés Díaz. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção. III. Título.

Rosimeri Maria de Souza

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO
NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DO CENTRO
TECNOLÓGICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

Florianópolis-SC, 26 de novembro de 2015.

Prof. Fernando Antônio Forcellini, Dr.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Eugenio Andrés Díaz Merino, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC
Orientador

Profª. Elizandra Machado Follmann, Dra.
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Profª. Leila Amaral Gontijo, Drª.
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Prof. Narbal Silva, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Este trabalho é dedicado a toda minha
família, a qual eu tenho um destemido
AMOR.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me concedido a bênção de concluir este Mestrado e ter conhecido pessoas maravilhosas nesta empreitada.

A toda minha família, em especial a minha mãe Maria, que sempre me estimulou e que está sempre presente em cada registro no decorrer da minha vida. Mãe, amo muito você!

Às minhas lindas e maravilhosas filhas, Mayara, Kamilla e Paula, que são a minha maior fonte de energia, por sempre me ajudarem e acreditarem neste sonho. Filhas saibam que sem vocês esta conquista não teria sido possível, eu as AMO. Obrigada por tudo.

À minha linda neta Júlia Pires, amor da vovó, presente que Deus nos enviou para alegrar ainda mais nossas vidas. Mesmo nos momentos difíceis me faz sorrir e, com certeza, transformou-me num ser ainda melhor. Hoje sou uma mulher realizada.

Ao meu amado esposo Vilson, obrigada por estar sempre ao meu lado, apoiando e vibrando com minhas conquistas.

Aos meus queridos genros Felipe, Galber e Ricardo, agradeço pelas risadas, encontros e por torcerem por mim.

Às minhas queridas irmãs, Rosângela e Roberta, por sempre me apoiarem e acreditarem em mim, minhas eternas companheiras, sem dúvidas, as melhores.

Ao meu orientador, Prof. Eugenio Merino, pela paciência com que soube aguardar meu crescimento e pela liberdade conferida, permitindo-me escolher meus próprios caminhos.

Aos examinadores da banca, professores Elizandra Follmann, Leila Gontijo e Narbal Silva, pelas avaliações, contribuições e inúmeras recomendações dadas para o enriquecimento deste trabalho.

À minha parceira de todos os dias, Mônica Bruschi, por toda sua ajuda, apoio, compreensão e carinho.

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, em especial ao Álvaro Lezana, Antonio Bornia, Antônio Coelho, Carlos Taboada e Lucila Campos, que fizeram parte dessa trajetória e que de alguma forma contribuíram para a conclusão desta.

Aos amigos e amigas Carolina Vivian, Fernanda Araújo, Fernanda Beuren, Fernanda Latrônico, Eva Seitz, Evelise Ferreira, Flávio Kubota, Hélio Ferenhof, Janaína Garcia, Luciane Camilotti, Neimar Follmann, Núbia Ferreira, Simone Sartori e Tiago Alvarenga. Obrigada pelas risadas, almoços, lanches, desabafos, fofocas e ajudas incondicionais. Companheiros de trabalhos e irmãos de coração que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida, com certeza. Obrigada a todos pelo apoio e generosidade em partilhar suas experiências e transformar meus dias melhores.

Agradeço também a todas as pessoas não citadas aqui, mas que lembradas com carinho e fizeram parte desta caminhada.

“É preciso amar as pessoas
Como se não houvesse amanhã
Porque se você parar pra pensar
Na verdade não há.”

(Legião Urbana)

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu por meio da busca por garantias de melhores condições de trabalho e a satisfação profissional dos trabalhadores. A QVT interfere no desempenho organizacional e pode elevar o nível de satisfação dos trabalhadores com reflexos sobre o trabalho e assim melhorar o desempenho de todos. Nesse sentido, o objetivo deste estudo é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos servidores técnico-administrativos de coordenadorias de Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico de uma instituição de ensino superior com base na proposta de Walton (1973). Para alcançar tal finalidade, utilizou-se de um questionário baseado no modelo de Walton. O instrumento de pesquisa possui um total de 42 questões objetivas, as quais abordam características pessoais e profissionais, Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço Total de Vida e Relevância Social da Vida no Trabalho. A amostra foi composta por 15 servidores técnicos administrativos, de ambos os sexos, que representa 100% do universo das coordenadorias do Centro Tecnológico. Os resultados obtidos mostraram que os servidores tem um índice de 40% de satisfação com a QVT, porém ainda há aspectos que carecem de ser aperfeiçoados, quais sejam, compensação ao trabalho realizado, perspectiva de crescimento da carreira profissional, estabilidade de horário e tempo de lazer. Os resultados sinalizam a necessidade de iniciativas para estruturação e aplicação de programas de QVT no setor público das instituições de ensino superior.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Servidores. Satisfação. Instituição de Ensino Superior.

ABSTRACT

The Quality of Working Life (QWL) arose through the quest for guarantees of better working conditions and job satisfaction of employees. The QWL interfere in organizational performance and can raise the level of employee satisfaction with reflections on the work and thus improve the performance of all. In this sense, the objective of this study is to analyze the Quality of Working Life (QWL) of technical and administrative staff of coordinators of the Graduate Program of the Technological Center of a higher education institution based on the proposal of Walton (1973). To achieve this purpose, we used a questionnaire based on Walton model. The research instrument has a total of 42 objective questions, which address personal and professional characteristics, Fair Compensation and Adequate, Working Conditions, Use and Capacity Development, Growth opportunity and security, social integration in the organization, Constitutionalism, and Work Total space of Life and Social Relevance of Life at Work. The sample consisted of 15 administrative staff servants, of both sexes, representing 100% of the Technological Center coordinators of the universe. The results showed that the server has an index of 40% satisfaction with QWL, but there are still aspects that need to be improved, namely, compensation for the work done, growth prospects of career, schedule stability and time recreation. The results indicate the need for initiatives for structuring and implementation of QWL programs in the public sector of higher education institutions.

Keywords: Quality of Working Life. Servers. Satisfaction. Institution of higher education.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Hierarquia das necessidades humanas.....	41
Figura 2 – Estrutura da pesquisa.....	61
Figura 3 – Qualidade de vida no trabalho.....	76

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução das teorias administrativas.....	36
Quadro 2 – Concepções evolutivas da qualidade de vida no trabalho...	44
Quadro 3 – Resumo dos fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho.....	47
Quadro 4 - Domínios e facetas do WHOQOL.....	49
Quadro 5 – Indicadores de qualidade de vida no trabalho.....	51
Quadro 6 – Dimensões básicas do estado psicológico do trabalho.....	52
Quadro 7 – Fatores que fomentam a efetividade dos programas de QVT.....	54
Quadro 8 – Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho....	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Programas de Pós-Graduação e quantitativo de técnicos administrativo.....	64
Tabela 2 – Compensação justa e adequada.....	69
Tabela 3 – Condições de trabalho.....	70
Tabela 4 – Uso e desenvolvimento de capacidades.....	71
Tabela 5 – Oportunidades de crescimento e segurança.....	72
Tabela 6 – Integração social na organização.....	73
Tabela 7 – Constitucionalismo.....	74
Tabela 8 – O trabalho e o espaço total de vida.....	75
Tabela 9 – Relevância social da vida no trabalho.....	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CTC – Centro Tecnológico

CNPq – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

IEA - *International Ergonomics Association*

IES – Instituição de Ensino Superior

JDS - *Job Diagnostic Survey*

PPG – Programa de Pós-Graduação

QV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

WHOQOL - *World Health Organization Quality of Life*

SUMÁRIO

SUMÁRIO	47
1 INTRODUÇÃO	25
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA.....	26
1.2 OBJETIVOS	28
1.2.1 Objetivo Geral.....	28
1.2.2 Objetivos Específicos	28
1.3 JUSTIFICATIVA E CONTRIBUIÇÃO DA PESQUISA	29
1.4 DELIMITAÇÕES DA PESQUISA	31
1.5 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA	31
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	33
2.1 AS TEORIAS ADMINISTRATIVAS QUE ENVOLVEM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	34
2.2 ERGONOMIA	36
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	39
2.3.1 Origem e conceitos	40
2.3.2 Fatores relacionados com a Qualidade de Vida no Trabalho	45
2.4 MODELOS PARA AVALIAR A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	47
2.4.1 WHOQOL: um instrumento de avaliação da qualidade de vida.....	48
2.4.2 O modelo de Werther e Davis (1983).....	49
2.4.3 O modelo de Westley (1979)	50
2.4.4 O modelo de Hackman e Oldham (1980)	51
2.4.5 O modelo de Nadler e Lawler (1983)	53
2.4.6 O modelo de Walton (1973)	54
2.4.7 Estudos realizados no setor de serviços	59
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	61
3.1 TIPO DE ESTUDO.....	62
3.2 LOCAL DO ESTUDO.....	63
3.3 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA	63
3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA	63
3.4.1 Critérios de inclusão.....	64

3.4.2 Critérios de exclusão.....	64
3.5 ELABORAÇÃO E APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	65
4 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	67
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	67
4.1.1 Dados pessoais	67
4.1.2 Dados profissionais	68
4.2 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NOTRABALHO	68
4.2.1 Compensação justa e adequada	68
4.2.2 Condições de trabalho	69
4.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidades	70
4.2.4 Oportunidades de crescimento e segurança.....	71
4.2.5 Integração social na organização.....	72
4.2.6 Constitucionalismo.....	73
4.2.7 O trabalho e o espaço total de vida.....	74
4.2.8 Relevância social da vida no trabalho	75
4.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES... 	76
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	77
APÊNDICE A – Questionário.....	90
APÊNDICE B – Termo de Consentimento	97

1 INTRODUÇÃO

As mudanças no ambiente de trabalho são constantes tanto no setor público quanto no privado, provocadas pelo avanço da globalização. Para manterem-se competitivas, garantirem o lucro e a estabilidade no mercado, as organizações buscam adquirir, por meio das ferramentas administrativas, cada vez mais qualidade. Com efeito, passaram a enxergar que a qualidade é necessária desde o início do processo com a contratação de seus colaboradores, até a entrega do produto a ser ofertado.

Os colaboradores são peças fundamentais para o sucesso de uma organização. Por essa razão, visando à garantia de melhores condições de trabalho e satisfação profissional, na década de 1970 surgiu o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

As discussões sobre a QVT vêm acompanhadas do avanço das tecnologias, impulsionando as organizações a investirem na capacitação de seus trabalhadores a fim de que o tempo gasto na execução de atividades seja otimizado, culminando em maior produção.

Todavia, o aumento do trabalho nem sempre tem como resultado a produção almejada. É preciso utilizar diferentes métodos e ferramentas com o tempo gasto e a qualidade oferecida, de forma equilibrada.

A partir do momento em que a organização do trabalho modifica seu foco de produtividade e obtenção do lucro envolve com aspectos ligados à satisfação e qualidade de vida do trabalhador, passará a interagir com a ergonomia (DETONI, 2001).

A ergonomia nasceu da necessidade de responder questões importantes levantadas por situações de trabalho insatisfatórias envolvendo tudo que se relaciona com a atividade (aspectos físicos, cognitivos e organizacionais) (FERREIRA FILHO, 2014).

Nessa ótica, a ergonomia pode ser relacionada com a QVT, de modo que as características laborais e da situação do trabalhador executor podem aferir se este indivíduo terá ou não uma boa qualidade de vida no trabalho (DETONI, 2001).

De acordo com Couto (1996), o atendimento às necessidades básicas, a identidade com a tarefa, a execução de uma tarefa do início ao final, a criatividade e autoridade sobre o processo são componentes capazes de proporcionar uma boa qualidade de vida.

O excesso de atividades e a falta de qualidade de vida no trabalho pode gerar uma série de problemas, entre eles a diminuição do

convívio social dos colaboradores, circunstância que poderá refletir no seu rendimento diário.

Para garantir o cumprimento das metas organizacionais, os responsáveis pela QVT devem se preocupar com o oferecimento de um ambiente de trabalho harmônico, além de estímulos e benefícios aos colaboradores. Ao aplicarem programas de QVT, espera-se que as organizações estejam livres das situações de estresse, das doenças ocupacionais, do absenteísmo e dos acidentes laborais.

Para atingir a qualidade de vida, o ser humano precisa de hábitos que o façam se sentir bem. Ademais, a QVT também é um importante instrumento de gestão para as organizações, podendo servir de termômetro para avaliar a qualidade das atividades desempenhadas, a satisfação pessoal e profissional, bem como a busca pelos objetivos da própria organização.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

Na atual conjuntura mundial, caracterizada pela crescente competição entre as organizações, um dos grandes desafios consiste em melhorar o desempenho das organizações e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de modo concomitante.

Com efeito, para sobreviverem a este cenário e aumentarem sua competitividade no mercado global, as empresas vêm aprimorando os processos, a organização como um todo e atualizando-se em tecnologia. As transformações ocorridas no modelo de gestão exigiram um aumento da produtividade, fazendo com que a sobrevivência das empresas estivesse atrelada à sua capacidade de captar, absorver e responder a novas demandas, que pugnam por um ambiente cada vez mais competitivo, forçando as organizações com fins lucrativos a se adaptarem.

Uma oportunidade está no desenvolvimento e aplicação de programas que visem à qualidade de vida no trabalho, que podem reverter em benefício da empresa especialmente nas suas relações com os trabalhadores e na qualidade de seus produtos.

Sucede que a referida situação não é diferente para os servidores técnico-administrativos em Instituições de Ensino Superior (IES), mesmo que a relevância e o impacto da QVT e do aspecto competitivo neste ambiente organizacional não sejam tão facilmente percebidos e compreendidos quanto em outras organizações.

Em se tratando de IES, o ambiente competitivo predomina entre pesquisadores e instituições em busca de melhores indicadores de

produtividade científica. Estes indicadores são utilizados para assegurarem a qualidade dos cursos e das instituições.

Servidores técnico-administrativos desempenham importantes funções nas IES. Em sua maioria, atuam em laboratórios e fornecem suporte às atividades de ensino e pesquisa, sendo corresponsáveis por estudos e experimentos com impacto na produção científica de pesquisadores e grupos de pesquisas das IES. Aliás, não se perde de vista que, desde 2013, o Diretório de Grupos de Pesquisa (DGP) do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) exige que todos os técnicos possuam Currículo *Lattes* (CNPQ, 2012).

A mais disso, os servidores técnico-administrativos operam em diversos processos nas IES e são responsáveis pela movimentação de documentos de diversas naturezas, dentre outras atividades. Em todas as situações estão submetidos ao cumprimento de prazos, produtividade e qualidade nos serviços realizados.

Conforme alguns autores, pesquisas acerca da QVT nas IES têm sido direcionadas ao corpo docente, com foco especial na relação entre o ambiente de trabalho e o bem-estar, identificando-se os elementos que interferem na satisfação no trabalho (MCCOY; NEWELL; GARDNER, 2012; OLIVEIRA et al., 2012; WOODS, 2012; WOODS, 2010; VARDI, 2009; KNIGHT; LEIMER, 2010; ROSSER, 2004).

Ao falar de Qualidade, há uma tendência natural de percebê-la como um esforço para satisfazer o consumidor final, ou seja, os usuários do serviço. Entretanto, conforme Slack (2002, p. 34), o entendimento de Qualidade não se restringe apenas aos usuários (consumidores externos), mas também aos clientes internos, senão confira-se: “Uma tarefa chave para a função produção é assegurar o provimento de bens e serviços de qualidade para seus consumidores internos e externos”.

O trabalho afeta todas as dimensões da vida humana: física, afetiva, intelectual e espiritual. A qualidade de vida no trabalho desenvolve a implementação de ações relacionadas à satisfação e motivação do colaborador. Com o escopo de desenvolver e atender a essas demandas, inúmeros campos da ciência – como a saúde, ecologia, psicologia, sociologia, economia, administração e ergonomia – têm realizado contribuições importantes.

A Ergonomia, uma das molas propulsoras da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), envolve um conjunto de fatores que almeja a participação e motivação dos trabalhadores por meio da promoção

de seu bem-estar, circunstância que, aliada a eficiência organizacional, contribui na melhoria do desempenho da empresa.

Na mesma linha de raciocínio, a Ergonomia contribui na Gestão de Recursos Humanos e na implementação de melhorias, porquanto segundo Iida (2005, p. 99) “A Ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem”.

Em meio ao estudo do relacionamento do indivíduo com o seu trabalho, relacionando a utilização de máquinas e equipamentos, características fisiológicas e psicológicas, a Ergonomia passa a ser uma opção relevante para incrementar a QVT e, simultaneamente, a Qualidade no processo produtivo, por meio de melhorias no ambiente de trabalho, interação homem-máquina, fatores de segurança, entre outros, tornando o processo mais confiável e aumentando o grau de satisfação e auto realização dos clientes.

Diante do exposto, a presente pesquisa objetiva responder a seguinte pergunta: Quais as condições de trabalho e o nível de satisfação profissional dos servidores das coordenadorias dos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico de uma instituição de ensino superior?

A pesquisadora desenvolve suas atividades laborais em uma dessas coordenadorias.

1.2 OBJETIVOS

Com a finalidade de responder a questão-problema, este trabalho apresenta um objetivo geral, cujo alcance é complementado por objetivos específicos, apresentados a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo é analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores técnico-administrativos de coordenadorias dos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico de uma instituição de ensino superior com base na proposta de Walton (1973).

1.2.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Elaborar um instrumento de análise da qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos;

- b) Aplicar o instrumento na coleta de dados da pesquisa;
- c) Analisar os dados coletados na aplicação do instrumento para identificar os principais fatores que influenciam na qualidade de vida e na satisfação profissional dos servidores; e
- d) Identificar os pontos críticos que levam à satisfação ou insatisfação dos servidores e de que forma podem ser melhoradas a QVT.

1.3 JUSTIFICATIVA E CONTRIBUIÇÃO DA PESQUISA

O modelo de Walton (1973) enfatiza a QVT de modo integrado. Procura associar também dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta, ou seja, analisa a influência do trabalho sobre a forma como este é realizado.

Considerando a importância que o trabalho possui na vida do ser humano e que vai além de satisfazer as necessidades básicas, uma vez que a carga laboral é de mais de oito horas diárias durante pelo menos 35 anos de vida, surgiu-se a preocupação com os aspectos a ele relacionados que atuam sobre o bem-estar e desempenho dos indivíduos.

Nesse sentido, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) leva em conta o equilíbrio das esferas de trabalho, saúde, lazer, desenvolvimento profissional e pessoal, remuneração, etc. Inclusive, um aspecto central da QVT é a sua harmonia com outros espaços de vida, que constitui uma das categorias abordadas por Walton (1973).

Os funcionários que possuem Qualidade de Vida nas organizações são mais felizes e produzem mais. Tal fato resulta em maior probabilidade de se obter uma qualidade de vida pessoal, social e familiar, em que pese o desempenho de papéis diferentes em cada seara.

Com efeito, o colaborador de uma empresa precisa de tempo para administrar suas várias responsabilidades na qualidade de pais, mães, filhos, maridos, esposas e cidadãos. As empresas certamente podem ajudar a manter esse equilíbrio e, ademais, os funcionários representam a vida das organizações, haja vista que sem eles simplesmente inexistem. Por isso, ter funcionários motivados e que apoiem a organização é necessário para o alcance de um maior rendimento.

Segundo os autores Borges (2012) e Moretti e Treichel (2003), a QVT proporciona maior participação dos trabalhadores e cria um ambiente de integração com gestores, colegas e com o próprio ambiente de trabalho. Aliás, por estar diretamente interligada à satisfação do indivíduo atingindo o aspecto comportamental, busca compreender as

necessidades dos colaboradores, observando-se a criatividade, inovação, aceitação e adaptação às mudanças no ambiente de trabalho para o desenvolvimento de sua atividade profissional.

Logo, a QVT é um instrumento fundamental de gestão organizacional e sua possibilidade de sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho e se encontra, atualmente, entre as maiores preocupações dos administradores perante os seus colaboradores. Isso porque é no trabalho que o ser humano dedica a maior parte de seu tempo, sendo imperativa a valorização e integração do indivíduo na organização.

Seguindo o raciocínio, a valorização do capital humano está diretamente relacionada com ações que promovem o aumento da QVT, considerando que a preocupação com a saúde e com a satisfação dos colaboradores resulta em um maior bem-estar interno na relação empregado/empregador, bem como na possibilidade de aumento no desempenho de atividades desenvolvidas pelos trabalhadores.

A QVT implica também outros benefícios, como a redução do absenteísmo, retenção da rotatividade, atitude favorável ao trabalho, promoção da saúde e segurança no trabalho, redução ou eliminação de doenças relacionadas ao trabalho, maior integração social, desenvolvimento das capacidades humanas, aumento da produtividade da organização, dentre outras.

Por essas razões, a QVT é uma importante ferramenta estratégica para as organizações, vez que por meio dela é possível acompanhar o comportamento dos trabalhadores, isto é, se os mesmos estiverem mais satisfeitos, o resultado das tarefas desempenhadas terá mais qualidade. Adicionalmente, estarão mais motivados para alcançar objetivos pessoais e, também, na busca por metas da própria organização.

Registra-se ser relevante para os programas de pós-graduação do Centro Tecnológico da Instituição de Ensino estudar, entender e implementar os conceitos referentes ao tema QVT, que não apenas se justifica, como se faz necessário para a criação e manutenção de ambientes de trabalho adequados na organização.

Da mesma forma, o estudo da QVT representa um papel importante para a Engenharia de Produção, sobretudo para a ergonomia, visando ao aperfeiçoamento, a implantação e avaliação de tarefas, bem como às melhorias ambientais e do sistema de trabalho como um todo. Por isso, torna o referido sistema ainda mais compatível com as necessidades, habilidades e capacidades das pessoas, conferindo-lhes melhor qualidade e produtividade com a preservação da saúde e integridade física.

1.4 DELIMITAÇÕES DA PESQUISA

O presente estudo está delimitado a atender aos objetivos geral, qual seja analisar a QVT dos técnicos-administrativos que atuam nas coordenadorias dos Programas de Pós-Graduação do Centro Tecnológico da Instituição de Ensino Superior sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

A investigação foi feita com base no modelo de Walton (1973) que propõe oito critérios na determinação da Qualidade de Vida no Trabalho: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; e relevância social do trabalho na vida.

O modelo desenvolvido por Walton (1973) buscou unir o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorrem de forma indireta.

A proposta de Walton é uma das mais utilizadas em pesquisas – quantitativas e qualitativas – na área da QV devido à amplitude de seus oito critérios com suas respectivas dimensões. É um método mais completo para os estudos relacionados à gestão dos recursos humanos, pois procura identificar pontos positivos ou negativos que afetem de maneira significativa o trabalhador em sua jornada laboral, podendo ser aplicado por meio de um questionário ou mesmo uma entrevista (MESSERSCHMIDT, 2008; TIMOSSI et al., 2009; MELO, 2011).

A pretensão do presente estudo é evidenciar alguns dos indicadores influenciadores na questão da Qualidade de Vida no Trabalho, como questões de remuneração, salubridade do ambiente laborativo e tecnologia do processo, autonomia e polivalência do trabalhador, oportunidades de crescimento profissional, valorização das ideias, liberdade de expressão e o orgulho do trabalho para compará-los entre empresas similares que foram pesquisadas.

1.5 ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA

Primeiramente, o trabalho apresenta a introdução e contextualização para situar o leitor da temática da pesquisa. O capítulo posterior aborda o referencial teórico, que é base para fundamentar o estudo. A fundamentação abarca a conceituação das teorias

administrativas, ergonomia, qualidade de vida e modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

O terceiro capítulo abrange os procedimentos metodológicos adotados para atingir a finalidade da pesquisa, qual seja, diagnosticar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos servidores técnico-administrativos que atuam nas coordenadorias dos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico de uma instituição de ensino superior.

O quarto versa sobre a análise, descrição e interpretação dos resultados.

No final, está a conclusão, seguida do conjunto de referências utilizadas na consecução do trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Como meio de subsistência, o trabalho é um elemento importante da produção social. Todo trabalho exige certa quantidade de energia física e mental que, nesse processo, é chamado de força do trabalho. O trabalho é, assim, o resultado que se pode medir da força de trabalho.

Por anos, o trabalho servia para a manutenção e a reprodução biológica do ser humano e se desenvolvia sob a forma de coleta, de trabalho extrativo. Posteriormente, veio o surgimento da pesca, da caça e do pastoreio.

Nesse contexto, a ergonomia figura como o estudo da adaptação do trabalho ao homem. Inicia-se com a análise das características do trabalhador para, posteriormente, projetar um trabalho executável, preservando sua saúde. Portanto, a ergonomia parte do conhecimento do homem para fazer o projeto do trabalho, adequando-o às suas capacidades e limitações (IIDA, 2005).

Para aspirar qualidade de vida no trabalho, faz-se necessário compreender o que é apropriado ou inapropriado, naquilo que pode ser feito para atender às expectativas criadas nas organizações por seus gestores e trabalhadores (BELO; MORAES, 2011).

A maioria das pessoas desenvolve uma atividade laboral e passa uma parte considerável de suas vidas dentro das organizações. O trabalho que, em grande parte, delinea-se em organizações, tem o significado de sustento e satisfação de necessidades. É por meio do trabalho que os indivíduos obtêm o sustento econômico e a viabilização de suprimentos indispensáveis à sobrevivência humana (KUROGI, 2008; CORRÊA et al., 2012).

No entanto, conforme afirmam Corrêa et al. (2012), trabalhar não significa apenas uma atividade de sustento, mas também uma forma de vivenciar experiências e ações interativas bastante significativas da vida humana. Deveras, é uma atividade enobrecedora capaz de contribuir para a construção de uma identidade e um sentido à vida social, tanto que, ao se apresentar desarticulado e destituído de significados ou incompatível com a dimensão social do indivíduo, o trabalho pode ser percebido como indesejado.

Sob a mesma perspectiva, Batista et al. (2012) complementam que o trabalho é responsável por anunciar para a sociedade quem é cada indivíduo, condicionando a vida das pessoas, pois ao organizar a vida pessoal e social, também o faz nas relações humanas. Este mesmo

trabalho está fortemente ligado a contradições e conflitos; todavia, não deixa de ser uma dimensão fundamental na vida humana, tornando a satisfação e o bem estar do trabalhador um propósito a ser almejado.

Sá et al. (2008) acreditam que o trabalho é um dos espectros relevantes da vida humana, que proporciona equilíbrio, realização e satisfação das necessidades. Por meio dele o indivíduo pode sentir-se produtivo, criativo, transformador e construtor da realidade.

Face a explanação apresentada, vislumbra-se uma necessidade maior e, inclusive, exigência por parte das organizações no sentido de se tornarem mais flexíveis, sistêmicas e criativas, ocasionando mudanças nas relações entre colaborador, gestor e organização.

2.1 AS TEORIAS ADMINISTRATIVAS QUE ENVOLVEM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A revolução industrial tornou as empresas mais competitivas para manterem-se vivas frente às demandas do mercado. Para atingirem seus objetivos, as organizações exigiam dos funcionários maior eficiência e eficácia durante sua jornada de trabalho.

A obra de Taylor (1987) trouxe à tona diversos assuntos relevantes, como a organização racional do trabalho, o estudo da fadiga humana, a divisão do trabalho e a especialização do operário. Por sua vez, as lições de Fayol foram mundialmente conhecidos e contemplaram os temas da divisão e especialização do trabalho, a teoria das relações humanas (com a experiência de Hawthorne) e o estudo dos tempos e movimentos, seguindo-se as teorias neoclássicas de administração e organização do trabalho (BORGES, 2012).

Com efeito, foram denominadas de Teoria da Administração Científica de Taylor, Teoria Clássica de Fayol e Teoria Burocrática de Weber. Essas teorias versam que o comprometimento dos indivíduos depende diretamente das recompensas oferecidas pelas organizações (BORGES, 2012).

Assim, métodos como o de Taylor delinearão o pensamento da gerência científica, que deram outra visão para o trabalho. Estes pensamentos ou correntes ficaram conhecidas como Taylorismo e Fordismo.

São princípios da Teoria Taylorista: usar a assessoria; encontrar uma melhor maneira de realizar as tarefas; identificar as pessoas certas para determinadas tarefas; supervisão, recompensa e punição; planejar e controlar a produção; administração como ciência; divisão e

especialização do operário; estudo da fadiga humana; análise do trabalho; e estudo de tempos e movimento (TAYLOR, 1987).

Estas teorias foram elaboradas com o intuito de focar o comportamento humano. Uma voltada para o alcance de metas organizacionais e outras para aumentar a Qualidade de Vida dos colaboradores (BORGES, 2012).

A QVT, na função de tema de pesquisa e de estudos organizacionais busca humanizar as relações de trabalho como alternativa para rever efeitos negativos do taylorismo, como a sistematização, não só quando às tarefas, mas também quanto ao trabalhador e ao ambiente de trabalho (BÚRIGO, 1997).

Pouco antes de surgir a expressão Qualidade de Vida no Trabalho, pode-se também mencionar a criação da Escola de Comportamento Humano, cujo início data de 1947 com a publicação de Simon. As ideias centrais da Escola são de que os indivíduos têm como necessidades primárias – salários, benefícios e segurança – e procuram empenhar-se mais em suas funções dentro da empresa, para alcançarem, desta feita, suas necessidades secundárias – reconhecimento profissional, autoestima e realização pessoal – implicando resultados na organização (RIBEIRO, 2003).

A teoria das relações humanas foi consolidada por meio de pesquisas sobre o comportamento humano diante da fadiga. Elton Mayo relacionou as influências das condições físicas do ambiente de trabalho na produtividade, concluindo que esta é mais afetada por fatores emocionais do que físicos (DETONI, 2001).

Maslow relacionou as necessidades humanas baseado numa hierarquia de necessidades básicas. A obra de Maslow serviu de sustentação para a proposta de satisfação no trabalho apontada por McGregor. McGregor criou as teorias X e Y com a proposta de oferecer condições dentro do ambiente de trabalho para que o trabalhador consiga atender suas necessidades, constituindo um grande avanço para o desenvolvimento da Qualidade de Vida no Trabalho (DETONI, 2001).

O quadro abaixo sintetiza a evolução das teorias administrativas:

Quadro 1 – Evolução das teorias administrativas

Teorias	Período	Ênfase	Principais enfoques
Administração Científica	1903	Tarefas	Racionalização do trabalho – nível operacional;
Teoria da Burocracia	1909	Estrutura	Organização formal burocrática. Racionalização organizacional;
Teoria Clássica	1911	Estrutura	Organização formal Princípios gerais da Administração;
Teoria das Relações Humanas	1932	Pessoas	Motivação, liderança, comunicação e dinâmica de grupo;
Teoria Estruturalista	1947	Estrutura / Ambiente	Múltipla abordagem: Organização formal e informal. Análise intra-organizacional e análise interorganizacional; Análise intra-organizacional e análise ambiental. Abordagem de sistema aberto;
Teoria do Comportamento Organizacional	1957	Pessoas	Estilos de Administração; Teoria das decisões; Integração dos objetivos organizacionais e individuais;
Teoria do Desenvolvimento Organizacional	1962	Pessoas	Mudança organizacional planejada. Abordagem de sistema aberto
Teoria da Contingência	1972	Ambiente / Tecnologia	Análise ambiental (imperativo ambiental); Abordagem de sistema aberto; Administração da tecnologia (imperativo tecnológico);
Novas Abordagens na Administração	1990	Competitividade	Caos e complexidade Aprendizagem organizacional Capital Intelectual

Fonte: Silva (2008).

A partir da análise evolução das teorias administrativas, nota-se que as proposições não são adversas, mas se completam. De tal modo, cada carência encontrada tem sido aprimorada por novas teorias subsequentes, desenvolvidas constantemente, adaptadas ao cenário atual de sua construção.

2.2 ERGONOMIA

O estudo da ergonomia reconhece que melhorar as condições de

trabalho pode auxiliar na produção, apresentando-se como um paradigma de orientação e aplicação para o desenvolvimento da organização do trabalho, com foco no ser humano.

Na visão de Wisner (1987), ergonomia é o conjunto dos conhecimentos científicos referentes ao homem e imperativos para a concepção e instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser usados com o máximo de conforto, segurança e eficiência.

A organização do trabalho humano é um dos elementos na análise do projeto ergonômico. Entretanto, envolve questões mais amplas, pois a realização do trabalho causa impacto na vida e no bem-estar dos indivíduos, podendo levar a situações de maior ou menor desgaste (LIMONGI-FRANÇA, 2003).

Etimologicamente, o termo ergonomia significa estudo das leis do trabalho que utiliza métodos e técnicas científicas para observar o trabalho humano. Por isso, é o estudo da adaptação do posto de trabalho, dos instrumentos, das máquinas, dos hábitos e do meio ambiente às exigências do homem (OLIVEIRA; MINETTI; OLIVEIRA, 2012).

Montmollin (1990) esclarece que a primeira corrente mais antiga considera a ergonomia como utilização das ciências para melhorar as condições do trabalho humano. Enquanto a segunda, mais recente, a considera como o estudo específico do trabalho humano a fim de melhorá-lo.

A ergonomia tem evoluído de forma significativa e, atualmente, pode ser considerada como um estudo científico interdisciplinar do ser humano e da sua relação com o ambiente de trabalho, estendendo-se aos ambientes informatizados e seu entorno, incluindo usuários e tarefas (FERREIRA FILHO, 2014).

É importante registrar que a ergonomia abrange vários aspectos que se relacionam com o trabalho. Quanto ao indivíduo trabalhador, estuda suas características físicas, fisiológicas, psicológicas e sociais, idade, motivação e treinamento. Quanto à máquina, analisa equipamentos, ferramentas, mobiliário e instalações. Já em relação ao ambiente físico, investiga temperatura, ruído, vibrações. Entre os elementos da organização, tem-se os horários, turnos, formação de equipes. Como consequências do trabalho existem erros, acidentes, gastos energéticos, fadiga, estresse, entre outros.

Tem uma ampla área de atuação, que envolve várias searas do conhecimento, tais como: biomecânica, antropometria, posto de trabalho, memória humana, ambiente (temperatura, ruídos, vibrações, iluminação, cores), fatores humanos (monotonia, fadiga, motivação),

organização do trabalho (humanização, estresse, seleção e treinamento, alocação das equipes, trabalho noturno), segurança do trabalho (LIRA, 2009).

É importante ressaltar que a ergonomia tem sido estudada e entendida de maneiras diferentes. Alguns estudiosos definem-na como disciplina e outros como especialidade, considerando o fato de ter crescido o interesse de profissionais como médicos, engenheiros, e psicólogos. Estes trabalhadores entendem que a aplicação dos conhecimentos da ciência em questão tem grande importância na redução de patologias e acidentes, bem como no aumento da qualidade de vida dos trabalhadores e incremento da produtividade (PINTO, 2009).

Do ponto de vista teórico e prático, a influência dos equipamentos de trabalho nos indivíduos, sistemas e tarefas, contribui para a concepção de modelos de análise de postos de trabalho, tornando-os compatíveis com as necessidades, competências e limitações dos trabalhadores. Os critérios de aplicação da ergonomia convergem para a proteção da saúde física ao mesmo tempo que permite o desenvolvimento das capacidades profissionais dos trabalhadores. São múltiplas as razões que justificam a sua introdução no universo do trabalho, tais como o aumento da produtividade, eficiência, segurança, motivação, entre outros (PINTO, 2009).

Nessa linha, a *International Ergonomics Association* (IEA, 2012) classifica os conteúdos ergonômicos empregados como ergonomia física, cognitiva e organizacional.

O autor Ferreira Filho (2014) define a ergonomia física como aquela que possui conteúdos relacionados às características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em relação com a atividade física. Os tópicos mais relevantes incluem a postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos relacionados ao trabalho, projeto de postos de trabalho, segurança e saúde.

Ademais, quando a atividade gera uma sobrecarga de trabalho, acarreta em uma fadiga excessiva ou impõe posturas desconfortantes (FALZON, 2007).

Em relação à ergonomia cognitiva, o mencionado autor afirma que esta se refere aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora, conforme afetam interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem tomada de decisão, performance especializada, interação homem-computador, estresse e treinamento conforme estes se relacionam aos projetos envolvendo seres humanos e sistemas.

Sobre a ergonomia organizacional, faz-se presente nas atividades de otimização dos sistemas sócio-técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e processos. Os componentes que se destacam incluem comunicações, projeto de trabalho, organização do trabalho, trabalho em grupo, cultura organizacional e gestão da qualidade (FERREIRA FILHO, 2014).

Em que pese as espécies de classificações, faz-se mister esclarecer que, para a realidade do mundo do trabalho, cada um dos aspectos mencionados intervém de forma diferente na análise do trabalho, mas que devem estar ligados de um modo geral.

O setor de serviços é o que mais se expande com a modernização da sociedade. Com isso, tende a crescer, criando sempre novas necessidades na sociedade afluyente. As universidades, os bancos, as centrais de abastecimento e outras organizações exigem operações de sistemas igualmente complexos, proporcionando oportunidades para estudos e aplicações da ergonomia (IIDA, 2005).

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O trabalho, ao longo dos anos, faz parte de um processo histórico de constantes transformações, dividindo ao mesmo tempo os avanços tecnológicos com as condições precárias de trabalho.

A globalização, ao mesmo tempo em que derrubou fronteiras, produzindo riqueza e melhoria na qualidade de vida, tem provocado sofrimentos e doenças para uma legião de trabalhadores (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Por isso, muitos desafios se apresentam para o mundo empresarial. O ponto nodal questiona a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a competição existente, bem como a capacidade da empresa em responder às demandas de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida (SILVA; MARCHI, 1997).

Essas variáveis são interligadas e esses fatores fazem com que as empresas pensem cada vez mais na implantação de programas para melhorar a qualidade de vida. A empresa moderna deve, cada vez mais, valorizar seus funcionários, possibilitar autonomia de decisões, descentralizar, considerar os valores pessoais dos indivíduos para atingir uma performance que permita excelentes resultados. A performance não

está ligada somente ao mercado, ao produto, à organização ou à competência individual. O que representa o grande fator de sucesso é o comportamento das pessoas (SILVA; MARCHI, 1997, p.11).

No âmbito da competição econômica global, na sociedade atual que gira em torno da tecnologia da informação, o diferencial competitivo será constituído por aquelas empresas que tiverem a capacidade de inovar na gestão de pessoas, minimizando efeitos negativos do excesso de trabalho (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2001).

Para proporcionar uma melhoria na qualidade de vida do trabalhador, com o escopo de alcançar o aumento da produtividade e o alcance das metas, é necessário conhecer os conceitos de qualidade de vida no trabalho e o nível de satisfação dos trabalhadores da organização. Ressalta-se que a QVT proporciona também melhorias para as organizações, como produtividade e qualidade profissional.

2.3.1 Origem e conceitos

A experiência de Mayo (1959), iniciada em 1924, é considerada o primeiro estudo que teve como foco o comportamento humano nas organizações e a influência das condições de trabalho sobre a produtividade, alterando diferentes fatores, como formas de pagamento, jornadas de trabalho, intervalos e níveis de supervisão.

Mayo (1959) percebeu a formação de grupos dentro do sistema social da organização e concluiu que, tão importante quanto a remuneração e condições físicas, eram as relações humanas entre trabalhadores e supervisores, chamando atenção para aspectos como satisfação e motivação (BORGES, 2005).

Na Inglaterra, já na década de 50, também apareceram pesquisas relacionadas ao tema. Eric Trist e um grupo de colaboradores estudavam um modelo para agrupar indivíduo, trabalho e organização com base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. Esse protótipo recebeu o nome de “Qualidade de Vida no Trabalho” (FERNANDES, 1996).

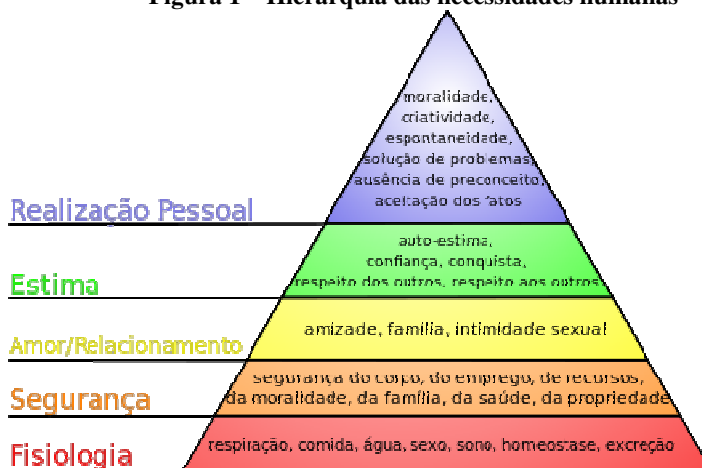
Os Estados Unidos, na década de 60, criaram a “*National Commission on Productivity*”, tendo como função analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas. Sequencialmente, o congresso criou o “*National Center for Productivity and Quality of*

Working Life” para servir de laboratório sobre produtividade e qualidade de vida do trabalhador (HUSE; COMMINGS, 1985).

As pesquisas sobre motivação também contribuíram para o desenvolvimento dos estudos sobre QVT. Maslow (1971) foi o pioneiro a relacionar as necessidades humanas baseada numa hierarquia de necessidades (BORGES, 2005).

Nessa linha, o citado precursor determina, por meio de uma pirâmide, as condições necessárias para que cada ser humano atinja a sua satisfação pessoal e profissional, como pode ser observado na Figura 1:

Figura 1 – Hierarquia das necessidades humanas



Fonte: Maslow (1971).

De acordo com o autor, as necessidades básicas são às relacionadas à fisiologia, como respirar, comer, dormir. Satisfeitas essas necessidades, o indivíduo passaria a preocupar-se com a segurança, seguido das necessidades sociais e afetivas, da estima e da realização pessoal (BORGES, 2005).

Para Maslow,

As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor, ou seja, a manifestação de uma necessidade se baseia na satisfação prévia de outra mais importante. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada, toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou

insatisfação de outras necessidades (MASLOW, 1971 *apud* RODRIGUES, 1999, p. 40).

No ano de 1973, McGregor desenvolveu uma teoria onde destaca que existem duas formas de ver o indivíduo perante o trabalho, o qual denominou de Teoria X e Teoria Y.

Na Teoria X, os indivíduos seriam incapazes de dirigir seu trabalho; eram tratados como imaturos e havia necessidade de manter-se uma supervisão, com possibilidade de punições. A partir deste cenário, elaborou a Teoria Y, onde admitiu que o indivíduo não é avesso ao trabalho e que procura satisfazer-se com aquilo que executa. É um ser criativo, responsável, com necessidade de autonomia e profissionalização. Em decorrência disso, a organização tem por responsabilidade gerar recompensa e condições para que o indivíduo obtenha satisfação e supra suas necessidades de realização profissional (SANTOS; MATTOS; PINTO, 2011).

A Teoria Y teve grande importância para o desenvolvimento dos estudos sobre QVT, por defender a ideia de trabalho como meio de realização e motivação para a vida pessoal e profissional, e não apenas um esforço em busca de alguma recompensa.

No decorrer da década de 70, os estudos sobre o tema sofrem uma desaceleração em virtude de problemas econômicos da época, como a crise do petróleo e a alta da inflação. Ressurge na década de 80 com a política desenvolvimentista japonesa e a competição internacional, que valorizavam mais a busca da produtividade do que a humanização do ambiente de trabalho (BOSSARDI, 2003).

No Brasil, nos idos de 80 em diante, as pesquisas relacionadas ao tema envolveram diferentes categorias profissionais e ocupacionais. De um modo geral, os resultados dessas pesquisas apontaram que: (a) o conflito homem-trabalho-organização permeia as relações no interior das organizações, o que implica ausência de uma condição ideal de trabalho; (b) QVT possui conteúdos relacionados à satisfação das necessidades e à forma de como o trabalho está organizado; (c) a compreensão da QVT se relaciona a maneira de como o trabalho está estruturado e, dependendo de como isso acontece, o trabalhador pode ser conduzido a sentimentos de frustração ou motivação; e (d) as melhorias relacionadas a QVT poderão ser lentas e de longo prazo se não forem tratadas como prioridade (BOSSARDI, 2003).

Para Fernandes (1996), tudo leva a crer que o advento dos Programas de Qualidade Total tenha igualmente despertado o interesse por QVT no Brasil, exatamente em função da globalização do mercado,

que ocasionou uma maior abertura para a importação de produtos estrangeiros.

Os estudos demonstram que nas últimas décadas a QVT relaciona-se na maioria das vezes com valorização de atitudes pessoais e comportamentais, realização de atividades significativas e recompensadoras, participação nas decisões, reestruturação do trabalho, melhorias das condições trabalho, entre outras.

Como contribuição para o entendimento dessa conceituação, Rodrigues (1999) cita a QVT como responsável pela gestão de fatores físicos, tecnológicos e psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, com reflexo direto no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Na análise de Bossardi (2003), a QVT poderia ser conceituada como uma experiência de humanização do trabalho, na qual uma organização, para alcançar ganhos de produtividade e excelência empresarial, procura satisfazer os trabalhadores, proporcionando melhores condições de trabalho que ofereçam: (a) cargos produtivos e satisfatórios; (b) atividades significativas e desafiadoras; (c) sistemas de recompensa inovadores; (d) informações compartilhadas; (e) *feedback* constante; (f) possibilidades de participação nas decisões e na solução de problemas; e (g) oportunidades de realização pessoal e profissional.

O Quadro 2 apresenta a evolução do conceito de QVT ao longo do tempo em suas diferentes concepções:

Quadro 2 – Concepções evolutivas da qualidade de vida no trabalho

Concepções Evolutivas da QVT	Características ou visão
1 - QVT como uma variável (1959 – 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 - QVT como uma abordagem (1969 – 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 - QVT como um método (1972 – 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos, de trabalho, enriquecido de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 - QVT como um movimento (1975 – 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideias do movimento QVT.
5 - QVT como tudo (1979 – 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 - QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará apenas de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983, p. 10).

No primeiro contexto, de 1959 a 1972, observou-se como o indivíduo reagia ao trabalho e foram levantadas possibilidades de melhorar a qualidade de vida no trabalho. Os indicadores utilizados foram a produtividade, a satisfação no trabalho e a saúde mental do indivíduo. Estudiosos da área sugeriram que as organizações realizassem avaliações periódicas da qualidade de vida no trabalho (PEDROSO; PILATTI, 2009).

No segundo contexto (1969 a 1974), era priorizado o bem-estar do indivíduo. Preferia-se alguém menos produtivo, porém mais satisfeito e saudável (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Nessa mesma época (1972-1975), as pesquisas realizadas na área da qualidade de vida no trabalho voltaram-se a busca de uma nova definição sobre o assunto; a qualidade de vida passou a ser vista como a forma de modificar o ambiente de trabalho, com impacto positivo na rotina dos indivíduos nele inseridos (NADLER; LAWLER, 1983).

No período compreendido entre 1975 e 1980, o interesse mútuo entre gestores e pesquisadores fez emergir termos como “administração participativa” e “democracia industrial”, ideias do movimento QVT (PEDROSO; PILATTI, 2009).

No final da década de 70 e início da década de 80 (1979 a 1982) as organizações passaram a enxergar a qualidade de vida no trabalho como a solução para o aumento da produtividade (NADLER; LAWLER, 1983).

A partir da expectativa criada no quinto contexto, levantou-se, também, a possibilidade de que no futuro os programas de qualidade de vida no trabalho venham a falhar e não atenderem por completo às metas propostas. Caso isso aconteça, os esforços despendidos em pesquisas com a qualidade de vida no trabalho teriam sido perdidos, em um período de desilusão (PEDROSO; PILATTI, 2009).

A QVT é vista de maneira mais abrangente se analisado o quadro anterior. Hoje, existem diferentes tipos de programas e perspectivas que preocupam-se não só com aspectos relacionados ao trabalhador, mas também à competitividade das organizações (BOSSARDI, 2003).

2.3.2 Fatores relacionados com a Qualidade de Vida no Trabalho

O conceito de QVT é amplo e complexo, pois pode ser afetado por diversos fatores. A meta principal de um programa de QVT é melhorar a satisfação do indivíduo, incentivando-o no seu trabalho.

Qualidade de vida é a percepção do indivíduo tanto de sua posição na vida, no contexto da cultura e nos sistemas de valores nos quais se insere, como em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (BORGES, 2012).

Alguns fatores recebem destaque ao serem ligados à QVT, entre os quais se pode listar a saúde física e psicológica do indivíduo trabalhador, tempo para lazer, cuidados com o corpo, relações sociais e socioambientais e o seu nível de independência (BORGES, 2012).

Limongi-França (2010) afirma que existe uma nova realidade social, onde destaca os seguintes fatores: aumento da expectativa de vida; maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas; maior consciência do direito à saúde; apelos aos novos hábitos e estilos

comportamentais; responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável.

A autora acima citada assegura que esses aspectos alcançam e moldam reciprocamente as pessoas e as instituições, qualquer que seja o seu tipo.

Nessa nova realidade, cresce a demanda pela QVT, uma vez que pessoas motivadas, equipes comprometidas, ambiente de trabalho adequado e com oportunidades de inovação, bem-estar e satisfação dos colaboradores são fatores que garantem o sucesso nesse cenário competitivo (MATOS; FERNANDES; RODRIGUES, 2010).

O efeito sobre o bem-estar a médio e longo prazo ainda é pouco conhecido. Todavia, já existe um alerta disparado: o estresse.

Este tema tornou-se, atualmente, um dos mais discutidos no mundo do trabalho. Aspectos como burocracia, tempos e movimentos, relações humanas e éticas estão sendo rediscutidos no ambiente organizacional (BORGES, 2012).

Para que o trabalhador tenha uma boa saúde física e mental, deve haver um clima adequado propiciado pela organização, que, por sua vez, resultará em uma boa qualidade de vida no trabalho, favorecendo a formação e a manutenção de indivíduos mais criativos, serenos, responsáveis e com capacidade para demonstrar ou desenvolver novas habilidades, gerando, assim, um melhor retorno para a própria empresa (FERNANDES; CORONADO, 2008).

O bem-estar no trabalho é baseado na satisfação, no efetivo envolvimento e comprometimento do trabalhador. A maioria das organizações não está no “ramo da satisfação no trabalho”. Por essa razão, muitas vezes é difícil fazer com que os gerentes percebam a importância de compreender e melhorar certas atitudes e comportamento de seus funcionários no trabalho (LIRA, 2009).

O trabalho possui uma dimensão enorme na vida dos indivíduos, uma vez que insatisfeitos com sua vida familiar, buscam no trabalho um meio para satisfazer muitas de suas necessidades, principalmente as sociais (RODRIGUES, 1999).

Vive-se, hoje, a era do conhecimento. Os novos paradigmas são: autocontrole, comprometimento, círculos e células de produção, qualidade de processos e produtos, ambientes virtuais, gestão em redes de conhecimento, inovações tecnológicas e o questionamento da credibilidade das instituições (BORGES, 2012).

A qualidade de vida no trabalho engloba muitos fatores. O quadro abaixo sintetiza as leituras de Borges (2012) e Rodrigues (1999) sobre o tema:

Quadro 3 – Resumo dos fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho

Autores	Fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho
Borges (2012)	- Saúde física e psicológica
	- Hábitos saudáveis
	- Tempo para lazer
	- Relações sociais e socioambientais
	- Nível de independência
Rodrigues (1999)	- Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais
	- Orgulho pelo trabalho realizado
	- Vida emocional satisfatória
	- Autoestima
	- Bem-estar
	- Equilíbrio entre trabalho e lazer
	- Oportunidade e perspectivas de carreira
	- Justiça nas recompensas.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Borges (2012) e Rodrigues (1999).

Todos esses fatores expostos no Quadro 3 têm fortes reflexos no bem-estar do colaborador nos dias atuais.

2.4 MODELOS PARA AVALIAR A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O resultado da análise da Qualidade de Vida no Trabalho geralmente sofre influência do cenário econômico e alguns outros fatores que são estudados há mais de cinco décadas.

A mensuração da QVT pode se realizar de maneira objetiva, apontando as condições materiais (equipamentos, tecnologia, salário, benefícios, espaço físico, entre outras), ou de maneira subjetiva, onde o foco é a percepção dos trabalhadores sobre as condições objetivas, avaliando-as como satisfatórias ou não satisfatórias (DETONI, 2001).

A fim de escolher um modelo de pesquisa para análise da QVT e aplicá-lo neste estudo foi realizada uma exploração bibliográfica sobre os principais modelos de avaliação.

Os autores a seguir foram escolhidos por serem considerados referência no estudo do tema, são eles: Werther e Davis (1983), Westley (1979), Hackman e Oldham (1980), Nadler e Lawler (1983) e Walton (1973).

Também foi considerado importante apresentar as principais características do *World Health Organization Quality of Life*

(WHOQOL), projeto desenvolvido pela Organização Mundial da Saúde para definir e conceituar a QVT.

2.4.1 WHOQOL: um instrumento de avaliação da qualidade de vida

No contexto de proliferação de instrumentos para a avaliação da qualidade de vida, a Organização Mundial da Saúde reuniu um grupo de estudiosos para construir um novo instrumento de avaliação (FLECK, 2008).

Adicionalmente a construção do WHOQOL, surgiu uma série de questões, dentre as quais foram selecionadas as de melhor consistência, sensibilidade e confiabilidade, para então constituir o modelo final (FLECK, 2008).

O WHOQOL aborda em 100 questões, segregadas em 24 grupos de 4 questões cada, denominadas “facetas”, sobre como a pessoa tem se sentido em relação a sua qualidade de vida, saúde e áreas afins (MAIER, 2012).

O quadro a seguir mostra seis dos domínios e suas respectivas facetas que compõe o chamado WHOQOL-100:

Quadro 4 - Domínios e facetas do WHOQOL

Domínio e Facetas do WHOQOL - 100	
Domínio I – Domínio Físico 1. Dor e Desconforto 2. Energia e Fadiga 3. Sono e Repouso	Domínio IV – Relação Sociais 13. Relações pessoais 14. Suporte (apoio) social 15. Atividade Sexual
Domínio II – Domínio Psicológico 4. Sentimentos positivos 5. Pensar, aprender, memória e concentração 6. Autoestima 7. Imagem corporal e aparência 8. Sentimentos negativos	Domínio V – Ambiente 16. Segurança física e proteção 17. Ambiente no lar 18. Recursos financeiros 19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade 20. Oportunidade de adquirir novas informações e habilidades 21. Participação em oportunidades de recreação/lazer 22. Ambiente físico: poluição/ruído/transito/clima) 23. Transporte
Domínio III – Nível de independência 9. Mobilidade 10. Atividade da vida cotidiana 11. Dependência de medicação 12. Capacidade para o trabalho	Domínio VI – Aspectos espirituais/religião/crenças pessoais 24. Espiritualidade, religião, crenças pessoais

Fonte: Fleck et al. (1999).

Conforme demonstrado no quadro, cada domínio produz um escore médio que indica a percepção dos avaliadores. Tais escores são escalonados numa direção positiva, de modo que, quanto maior o escore, maior a qualidade de vida nesse domínio (MAIER, 2012).

2.4.2 O modelo de Werther e Davis (1983)

Para Werther e Davis (1983), fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo são os que mais influenciam a QVT. Sendo o trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo (dividida entre natureza organizacional, ambiental e comportamental). O objetivo destes autores era chegar a cargos produtivos e satisfatórios que trariam uma vida no trabalho de alta qualidade (RODRIGUES, 1999). Dessa forma, preocuparam-se em analisar, no seu modelo, o conteúdo e a designação dos cargos.

No nível organizacional, a abordagem é feita levando em consideração a eficiência a partir da especialização. O fluxo de trabalho e as práticas de trabalho são os métodos para análise da especialização.

Os autores consideram que cargos mais eficientes podem gerar menor satisfação, enquanto que os de maior satisfação podem se tornar ineficientes. Assim, recomendam que o desenho dos cargos evolua permanentemente, adaptado ao perfil do trabalhador (WERTHER e DAVIS, 1983).

No nível ambiental, os principais pontos estudados são a habilidade, competência, e as expectativas sociais dos trabalhadores. O fator “habilidade” é considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador. Em relação ao nível comportamental, são analisados fatores como autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação (RODRIGUES, 1999).

2.4.3 O modelo de Westley (1979)

No modelo para avaliar a QVT proposto por Westley (1979) são analisados e classificados quatro indicadores.

Os problemas políticos trariam como consequência a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico a alienação e o sociológico a anomia (RODRIGUES, 1999, p. 86)

Em referência à exploração, à alienação e a anomia, Westley (1979) aponta o enriquecimento do trabalho como meio para solucionar ou minimizar esses problemas.

O enriquecimento do trabalho seria adotado em nível individual e os métodos sócio-técnicos – diferenciando-os do enriquecimento do trabalho pelo fato de ser ascendente na pirâmide da estrutura organizacional – seriam apresentados para a reestruturação do grupo de trabalho (RODRIGUES, 1999).

O Quadro 5 apresenta um resumo sintetizado desses indicadores de natureza econômica, política, psicológica e sociológica.

Quadro 5 – Indicadores de qualidade de vida no trabalho

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Econômico (1850)	Injustiça	União dos Trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfação ▪ Greves 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cooperação ▪ Divisão dos lucros ▪ Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfação ▪ Greves 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabalho auto-supervisionado ▪ Conselho de Trabalhadores ▪ Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desinteresse ▪ Absenteísmo e “Turnover” 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enriquecimento Das tarefas
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausência de significação do trabalho ▪ Absenteísmo e “Turnover” 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Fonte: Adaptado de Rodrigues (1999, p.88)

2.4.4 O modelo de Hackman e Oldham (1980)

Na ótica de Hackman e Oldham (1980), a qualidade de vida no trabalho está associada a aspectos como: necessidade de crescimento do trabalhador, motivação interna, satisfação e enriquecimento do cargo, relacionando esses aspectos diretamente entre a satisfação e a natureza das tarefas.

Partem do pressuposto de que a QVT pode ser avaliada em função das tarefas, dos resultados pessoais e de trabalho, e do estado psicológico do trabalhador.

Também, segundo os autores, o estado psicológico pode ser analisado pela presença de cinco dimensões básicas, descrita no quadro 6.

Quadro 6 – Dimensões básicas do estado psicológico do trabalho

Variedades de habilidades	Nesta dimensão o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidade para que o trabalhador ponha em prática seus conhecimentos de modo a sentir-se completo.
Identidade e significado da tarefa	A identidade da tarefa representa o quanto o trabalhador se identifica com o que executa e ressalta a importância de realizar as tarefas do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado concreto. O significado da tarefa corresponde a percepção do trabalhador sobre de que forma seu trabalho pode impactar nas demais etapas do processo.
Autonomia	A autonomia caracteriza a responsabilidade e a independência que o trabalhador possui para planejar e executar suas tarefas.
Feedback	O feedback refere-se às informações recebidas para que o trabalhador possa avaliar o seu próprio desempenho sobre as atividades realizadas.
Inter-relacionamento	O ambiente de trabalho deve estimular e possibilitar o contato interpessoal com a equipe ou clientes.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Santos, Mattos e Pinto (2011, p.6).

Os estados psicológicos envolvem a percepção do trabalhador no significado de seu trabalho, o grau de responsabilidade por seus resultados e o conhecimento real dos resultados obtidos (*feedback*) (DIMAS, 2001).

Em seu modelo de avaliação, Hackman e Oldham (1980) sistematizaram as dimensões dos cargos que consideravam determinantes na QVT por serem capazes de oferecer recompensas, satisfazer e motivar os indivíduos no trabalho.

Para operacionalizar o modelo de avaliação, Hackman e Oldham (1980) criaram o “*Job Diagnostic Survey* – JDS (Levantamento Diagnóstico do Trabalho).

Rodrigues (1999) sintetiza que a interpretação dos resultados da avaliação da QVT, a partir do modelo proposto pelos autores, permite entendê-la como:

A combinação de dimensões básicas da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diversos graus, gerando diferentes tipos de

atitudes e condutas nos indivíduos pertencentes a determinada organização, como absenteísmo, rotatividade ou, pelo contrário, alta qualidade no desempenho do trabalho. (RODRIGUES, 1999, p. 125).

A abordagem de Hackman e Oldham (1980) é vantajosa quando se almeja identificar quais as dimensões básicas da tarefa que atuam como variáveis independentes na qualidade de vida no trabalho.

2.4.5 O modelo de Nadler e Lawler (1983)

Para Nadler e Lawler (1983), a qualidade de vida é uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações. O que distingue os programas de QVT, segundo eles, é a preocupação com os efeitos do trabalho sobre as pessoas e a efetividade da organização, com a participação dos trabalhadores na resolução de problemas e tomada de decisões organizacionais.

No que se refere ao modelo de avaliação da QVT, os autores elencam quatro aspectos: participação dos funcionários, reestruturação trabalho por meio de tarefas e de grupos autônomos, inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional e melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas.

Os autores entendem que na medida em que esses aspectos são incrementados, o trabalho se tornará mais produtivo e compatível com as necessidades dos trabalhadores, contribuindo para melhorar QVT (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Cabe destacar que o modelo proposto por Nadler e Lawler (1983) é estabelecido de acordo com a evolução no tempo e com as diferentes pessoas que utilizam, buscando a participação de todos os funcionários de diferentes níveis da organização por meio de suas competências e atitudes perante suas atividades no ambiente de trabalho (SANTOS; MATTOS; PINTO, 2011).

Nadler e Lawler (1983) apresentam uma estruturação para conduzir a implantação dos programas de QVT, apresentada no Quadro 7:

Quadro 7 – Fatores que fomentam a efetividade dos programas de QVT

Atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT	Participação na resolução de problemas Reestruturação do trabalho Inovação do sistema de recompensas Melhoria no ambiente de trabalho
Fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT	Percepção da necessidade Enfocar um problema saliente na organização Estruturação para identificação e resolução de problemas Recompensar resultados positivos Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo Envolver a organização como um todo
Pontos centrais que devem ser gerenciados	Desenvolvimento de projetos em diferentes níveis da empresa Mudanças na gestão e no planejamento organizacional Mudança no comportamento dos gerentes mais velhos

Fonte: Nadler e Lawler (1983, p. 22-24).

2.4.6 O modelo de Walton (1973)

O modelo de Richard Walton (1973) enfatiza o trabalho como um todo. Diferentemente dos autores citados anteriormente, Walton (1973) procura associar também dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta, ou seja, analisa a influência do trabalho sobre a forma como este é conduzido.

É o modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho mais utilizado em pesquisas, tanto de caráter qualitativo quanto quantitativo. Por este motivo, foi o modelo escolhido para ser utilizado como instrumento norteador da coleta de dados e análise deste estudo.

Em sua proposta, o autor estabeleceu critérios conceituais onde são incluídos indicadores de QVT, ilustrados no Quadro 8, a seguir:

Quadro 8 – Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho

Categorias Conceituadas	Fatores QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa; Justiça na compensação; Partilha nos ganhos de produtividade; Proporcionalidade entre salários.
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de insalubridade.
3. Uso e desenvolvimento de Capacidades	Autonomia e Habilidades múltiplas; Informações sobre o processo de trabalho; Autocontrole relativo.
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; Crescimento pessoal; Perspectiva de avanço salarial; Segurança no emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos; Igualdade; Mobilidade; Relacionamentos; Senso comunitário.
6. Constitucionalismo	Privacidade pessoal; Liberdade de expressão; Tratamento imparcial; Direitos de proteção do trabalhador; Direitos trabalhistas
7. Trabalho e espaço total de vida	Estabilidade de horários, Poucas mudanças geográficas; Tempo para lazer e família; Papel balanceado no trabalho.
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa; Responsabilidade pelos produtos; Práticas de empregos.

Fonte: Walton (1973, p.11)

Na próxima sessão serão abordados com mais detalhes as oito dimensões propostas no modelo de Walton (1973), adotadas neste estudo.

2.4.6.1 Avaliação da qualidade de vida no trabalho: o modelo de Walton

No campo conceitual, o trabalho de Walton (1973) forneceu um modelo de análise de experimentos importantes sobre QVT com oito categorias conceituais com critérios, as quais foram apresentadas anteriormente no Quadro 8.

As dimensões propostas por Walton (1973) incluem: compensação justa e adequada, condições de trabalho seguras e

saudáveis, oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e garantia de emprego, integração social na organização, constitucionalismo na organização, trabalho e espaço total na vida do indivíduo, e a relevância social do trabalho. Embora não sejam desconhecidas a diversidade das preferências e as diferenças individuais relativas a cultura, classe social, educação, formação e personalidade, são intervenientes, de modo geral, na Qualidade de Vida no Trabalho. (LIMONGI-FRANÇA, 2003).

Para Walton (1973), as organizações devem ser mais humanizadas e a qualidade de vida no trabalho visa proteger o empregado e proporcionar melhores condições de vida dentro e fora da organização.

As oito categorias apresentadas anteriormente, cada uma com seus respectivos fatores, permitem analisar diversos aspectos da QVT.

O modelo de Walton estabelece que dependendo do grupo de trabalhadores ou do ambiente, podem ser gerados conjuntos distintos de critérios que, dependendo do contexto, podem assumir novas hierarquias de importância na qualidade de vida no trabalho (DETONI, 2001, p. 58).

Os termos do modelo de Walton (1973) foram adotados neste estudo e podem ser definidos da seguinte forma:

1. *Compensação justa e adequada*: envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Fatores como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representam os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento. Dois itens são importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho: a) renda adequada: deve estar inserida nos padrões aceitáveis da sociedade, de forma a suprir as necessidades do trabalhador; e b) compensação justa: o pagamento deve ser justo, isto é, se comparado com outras empresas, não deve haver divergências significativas no pagamento de um mesmo cargo.

Além disso, pode estar associada à capacidade de pagamentos – empresas que lucram mais devem pagar mais – e também ao aumento da produtividade, onde há divisão de ganhos com os funcionários envolvidos (FREITAS et al, 2009).

2. *Condições de trabalho*: é a avaliação do nível de satisfação do trabalhador quanto a jornada de trabalho e o ambiente físico (ausência

da insalubridade). Os trabalhadores não devem ser expostos a condições físicas e psicológicas que sejam arriscadas ou a horários excessivos de trabalho que prejudicam sua saúde (SANTOS; MATTOS; PINTO, 2011).

3. *Uso e desenvolvimento de capacidades*: para que os trabalhadores possam usar e desenvolver suas habilidades e capacidades é necessário autonomia no trabalho, utilização de múltiplas habilidades, informação e perspectiva de crescimento profissional, realização de tarefas completas e o *feedback*. Entretanto, a formação do trabalhador e sua capacidade de tomar iniciativa é que determinarão em que profundidade essas dimensões serão consideradas;

4. *Oportunidade de crescimento e segurança*: estão relacionadas com as oportunidades oferecidas ao trabalhador para o seu crescimento e desenvolvimento pessoal. As oportunidades envolvem aspectos como: possibilidade de progredir na carreira, desenvolvimento pessoal e segurança de emprego ou renda decorrente do trabalho;

5. *Integração social na organização*: é composto pela igualdade de oportunidades, qualidade nos relacionamentos e o senso comunitário. A natureza das relações entre as pessoas é fundamental para medir o grau de identidade do trabalhador com a empresa e seu nível de satisfação quanto à qualidade de vida.

A integração social pode ainda ser avaliada na ausência de preconceitos, de *status* ou diferenças hierárquicas; pela possibilidade de acesso a essa hierarquia em função da capacidade e potencial por existir no ambiente de trabalho um apoio mútuo e senso comunitário que torne o trabalhador parte integrante de um grupo e da empresa;

6. *Constitucionalismo*: os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias.

Os elementos-chave do constitucionalismo na empresa são: a) privacidade: o trabalhador deve possuir o direito de privacidade pessoal, como o sigilo de aspectos da vida pessoal e familiar; b) liberdade de expressão: deve haver o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem que haja qualquer forma de repressão; c) equidade: o direito ao tratamento igualitário aos trabalhadores deve ser presente em todas as ocasiões, incluindo o pagamento, benefícios e segurança no trabalho e d) igualdade perante a lei: todos os trabalhadores devem possuir as mesmas oportunidades em todos os aspectos do trabalho, da privacidade e no que diz respeito à expressão de suas ideias (SANTOS; MATTOS; PINTO, 2011).

7. *O trabalho e o espaço total da vida*: é o equilíbrio entre a vida familiar e vida profissional do trabalhador, já que o trabalho, muitas vezes, absorve parte da vida pessoal do trabalhador, afetando seu tempo de dedicação à família, ao lazer e à convivência comunitária. A experiência de trabalho de uma pessoa pode afetar positiva ou negativamente as demais esferas de sua vida, motivo pelo qual se recomenda a busca do equilíbrio. A relação entre tempo e energia que o trabalhador dedica à empresa e as deficiências que podem acarretar na sua relação familiar devem ser questionadas;

8. *Relevância social da vida no trabalho*: revela a imagem que o trabalhador tem sobre a organização. As variáveis observadas responsabilidade social da organização, responsabilidade social pelos empregados e responsabilidade social pelos produtos e serviços.

Agir de forma irresponsável faz com que um número cada vez maior de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta tanto a autoestima quanto a sua produtividade. Os trabalhadores, por meio de seus empenhos e comprometimentos, esperam que, socialmente, a instituição não deprecie o seu trabalho e consequentemente a sua profissão (SANTOS; MATTOS; PINTO, 2011).

Devido a amplitude das dimensões utilizadas por Walton para criar um modelo de avaliação da QVT, sua obra literária é encontrada em diversos trabalhos acadêmicos (DETONI, 2001; SANTOS; MATTOS; PINTO, 2011; CAMPOS; ANACLETO; SILVA, 2014; PITTS; FERRAZ; LIMA, 2014; PASSOS; CRUZ, 2015).

No desenvolvimento destes trabalhos, utilizou-se a técnica de entrevistas e questionários para identificação dos níveis de satisfação dos entrevistados.

Este estudo também seguiu o modelo de Walton, sendo utilizada a técnica da entrevista e questionário para o levantamento da percepção no nível de satisfação dos trabalhadores pesquisados.

Para enfatizar, o modelo de Walton foi escolhido pela amplitude das oito dimensões expostas anteriormente, uma vez que os demais autores pesquisados consideram em seus modelos que os fatores básicos de Walton já estão satisfeitos.

Destaca-se no modelo escolhido os indicadores higiênicos, remuneração, condições físicas e de saúde e aspectos relacionados à segurança.

Consideram-se, assim como Detoni (2001), que os critérios conceituais propostos por Walton são os que melhor abrangem a organização e os indivíduos pesquisados.

2.4.7 Estudos realizados no setor de serviços

A pesquisa de França (2014) destinou-se a avaliar o nível de Qualidade de Vida percebida pelos servidores públicos inseridos na Secretaria Municipal de Saúde. Nos aspectos que tangem o domínio psicológico e pessoal, a maioria dos respondentes sente-se satisfeita. Já no que tange ao domínio físico/saúde, quase todos os respondentes estão insatisfeitos. Quanto ao domínio profissional, a maioria dos respondentes sente-se satisfeita nos aspectos referentes a falha de equipamentos e materiais para concluir as tarefas diárias.

Freitas et al. (2009), estudando funcionários técnico-administrativos de uma instituição de ensino superior, procurou identificar quais as fraquezas e potencialidades em termos de QVT e os principais pontos que devem ser priorizados na melhoria da QVT nessa instituição.

Os autores Santos; Mattos; Pinto, (2011), estudando o nível de satisfação dos servidores que atuam no campus de uma universidade com base no modelo de Walton (1973), conseguiu identificar por meio dos resultados obtidos um nível de QVT que varia de bom a regular. Verificou-se a existência de alguns problemas – falta cooperação entre setores, falta de reconhecimento, de coleguismo – fazendo-se necessário repensar as políticas da instituição, visando a uma melhoria na QVT proporcionada.

Outra pesquisa enfocando a QVT foi conduzida por Detoni (2001) em sua dissertação de mestrado, onde analisou as estratégias de avaliação da QVT em agroindústrias. Os principais resultados de sua pesquisa identificam que os trabalhadores possuem um senso crítico a respeito dos diversos fatores externando uma opinião que deixa evidente uma leve insatisfação

Campos, Anacleto e Silva (2014) avaliaram a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) entre os colaboradores de uma cooperativa de crédito, tendo como base a teoria de Walton. Constatou-se que quatro fatores foram considerados pelos colaboradores como importantes para a QVT. São eles: gostar do que faz, oportunidade de crescimento, valorização e salário.

Pitts, Ferraz e Lima (2014) investigaram a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de mulheres da Polícia Militar, tendo por base o modelo de Walton (1973). A categoria mais bem avaliada foi Integração Social da Organização e a menor média apresentada foi a Compensação Justa e Adequada.

O trabalho de Passos e Cruz (2015) analisou a percepção que os colaboradores de uma agência bancária têm do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, baseando-se na proposta de Walton. Nos resultados, destacam-se os fatores: remuneração justa e adequada, que teve grau de importância 6 (extremamente importante) segundo 66,20% dos respondentes; condições de trabalho, com 69,01%; e trabalho e vida privada, que teve 64,79%.

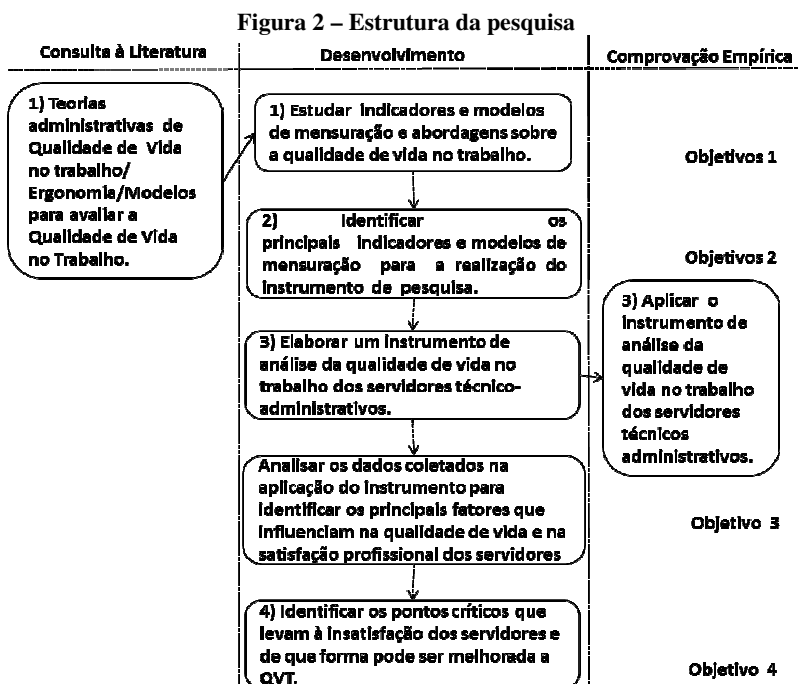
Vey et al. (2015) avaliaram a qualidade de vida dos funcionários da Universidade Federal de Santa Maria e a satisfação no trabalho dos mesmos. Encontrou-se uma idade média de $42 \pm 13,2$ anos e o escore de qualidade de vida encontrou-se satisfatório, bem como a satisfação no trabalho. Porém, o estudo demonstrou que os indivíduos apresentaram insatisfação com relação à imagem corporal.

Benevides (2015) avaliou a percepção dos funcionários de um órgão público de Brasília, em relação à qualidade de vida no trabalho. Aplicou-se um questionário para analisar o nível de satisfação dos funcionários quanto à qualidade de vida no trabalho. Por meio dos resultados obtidos, percebeu-se que os funcionários estão satisfeitos com a QVT no órgão estudado. Contudo, a única dimensão com resultado insatisfatório foi a saúde.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para o alcance do objetivo desta proposta de pesquisa, incluindo o tipo e local de estudo, a população e a amostra a ser estudada.

O procedimento metodológico adotado nesta dissertação está estruturado em três grupos de atividades: consulta à literatura, desenvolvimento e comprovação empírica, conforme pode ser visto na Figura 2. A consulta à literatura envolveu a coleta e seleção dos livros e artigos sobre as teorias administrativas de Qualidade de Vida no trabalho, Ergonomia e Saúde do Trabalhador e Modelos para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho.



Fonte: Elaborado pela autora

Como pode ser visto na figura acima, no desenvolvimento ocorreu o estudo do referencial teórico e a identificação dos principais indicadores e modelos de mensuração de qualidade de vida no trabalho.

Após essa identificação, foi elaborado o instrumento de pesquisa, além da seleção do local e os participantes da pesquisa.

Na comprovação empírica, foi realizada a aplicação do instrumento de análise da qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos e a proposição de ações que possam contribuir com o aumento da qualidade de vida no trabalho.

3.1 TIPO DE ESTUDO

O presente estudo é classificado quanto à natureza como uma pesquisa aplicada, pois, segundo Silva e Menezes (2005, p. 20), trata-se da pesquisa que visa “gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos”. Quanto à abordagem, é qualitativa, definida por Marconi e Lakatos (2002, p. 140) como aquela baseada “na presença ou ausência de algumas qualidades ou características, e também na classificação de tipos diferentes de dada propriedade”.

Do ponto de vista dos objetivos, é uma pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória porque “têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições” (GIL, 2002, p. 41). E descritiva, pois “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 21).

Do ponto de vista do procedimento técnico, a presente pesquisa é um estudo de caso, que Gil (1999, p. 72) define como aquele caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]”.

Para Yin (2010, p. 24):

O método de estudo de caso permite que os investigadores retenham as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – como ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos, a mudança de vizinhança, o desempenho escolar, as relações internacionais e a maturação das indústrias.

Yin (2010, p.24) destaca que o estudo de caso “é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento dos fenômenos

individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados”.

3.2 LOCAL DO ESTUDO

A presente proposta de pesquisa foi realizada nos Programas de Pós-Graduação do Centro Tecnológico de uma Instituição de Ensino, a qual será mantida em sigilo. O referido Centro foi criado em 1960 e atualmente é composto por 10 departamentos, que juntos oferecem 15 cursos de graduação, 13 programas de mestrado, sendo 1 mestrado profissional, e 10 programas de doutorado. Os departamentos estão em constante movimento na busca da excelência no ensino e desenvolvimento de pesquisas, bem como na integração com a comunidade (CTC, 2015).

O CTC conta com 388 professores, 111 técnicos-administrativos, 5885 alunos de graduação e 2369 alunos de pós-graduação (CTC, 2015).

São 14 os programas de Pós-Graduação do CTC: Arquitetura e Urbanismo; Ciência da Computação; Ciência e Engenharia de Materiais; Engenharia Sanitária e Ambiental; Engenharia Civil; Engenharia de Alimentos; Engenharia de Automação; Engenharia de Produção; Engenharia Elétrica; Engenharia Mecânica; Engenharia Química; Urbanismo, História e Arquitetura da Cidade; Engenharia e Gestão do Conhecimento; e Engenharia de Transportes e Gestão Territorial (CTC, 2015).

Cada um dos programas possui uma coordenadoria com um servidor técnico-administrativo, exceto o programa de Engenharia de Produção que possui dois servidores técnico-administrativos que trabalham 08 horas diárias e 40 horas semanais, realizando atividades administrativas pertinentes aos programas, bem como atendimento aos alunos e professores.

3.3 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Em respeito aos princípios éticos e de acordo com a Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde, solicitou-se a assinatura do Termo de Consentimento Livre (TCL) a todos os participantes.

3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O estudo será realizado com os 15 servidores técnicos-

administrativos, incluindo a pesquisadora, que atuam nas 14 coordenadorias dos Programas de Pós-Graduação do Centro Tecnológico da Instituição de Ensino.

Tabela 1- Programas de Pós-Graduação e quantitativo de técnicos administrativos

Centro Tecnológico	
Programa de Pós-graduação	Quantidade de técnico administrativo
Arquitetura e Urbanismo	1
Ciência da Computação	1
Ciência e Engenharia de Materiais	1
Engenharia Civil	1
Engenharia de Alimentos	1
Engenharia de Automação	1
Engenharia de Produção	2
Engenharia de Transportes e Gestão Territorial	1
Engenharia e Gestão do Conhecimento	1
Engenharia Elétrica	1
Engenharia Mecânica	1
Engenharia Química	1
Engenharia Sanitária e Ambiental	1
Urbanismo, História Arquitetura e da Cidade	1
TOTAL	15

Fonte: Elaborado pela Autora.

No mês de agosto de 2015, a população era composta por 15 servidores distribuídos em 14 programas distintos.

3.4.1 Critérios de inclusão

Serão convidados a participar da pesquisa somente os técnicos-administrativos efetivos da IES e lotados nas coordenadorias dos Programas de Pós-Graduação do Centro Tecnológico (CTC).

3.4.2 Critérios de exclusão

Serão excluídos os servidores técnicos-administrativos de outros Programas de Pós-Graduação, os funcionários contratados, bolsistas e os afastados do trabalho, por qualquer natureza, no período estabelecido

para a coleta de dados, bem como aqueles que não concordaram em assinar o Termo de Consentimento Livre (TCL).

3.5 ELABORAÇÃO E APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Para a verificação da QVT, foi aplicado o questionário com questões baseadas no modelo de mensuração da QVT proposto por de Walton (1973). Justifica-se a utilização da proposta de Walton (1973), por ser a mais abrangente no âmbito da QVT (PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013). O questionário completo enviado aos servidores pode ser visualizado no Apêndice A.

O instrumento de pesquisa possui um total de 42 questões. O primeiro grupo contém sete questões acerca das informações pessoais e seis questões das características profissionais. Trinta questões envolvem as categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho, sendo elas: três de Compensação Justa e Adequada, seis de Condições de Trabalho, cinco de Uso e Desenvolvimento de Capacidades, três Oportunidade de crescimento e segurança, três de Integração social na organização, três de Constitucionalismo, três de Trabalho e Espaço Total de Vida e quatro de Relevância Social da Vida no Trabalho. Para finalizar, fez-se uma pergunta referente a percepção do servidor sobre a sua qualidade de vida no trabalho.

Para obtenção de respostas do questionário, contataram-se primeiramente os trabalhadores por telefone ou pessoalmente. Em um segundo momento, o questionário apresentado foi enviado por e-mail junto com o termo de consentimento. Adotou-se como ferramenta o formulário *online* do *Google*.

4 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados a seguir dizem respeito às respostas dos questionários aplicados nos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico para avaliar a qualidade de vida dos servidores técnico-administrativos, segundo o modelo de Walton (1973).

Primeiramente, caracteriza-se a amostra com informações pessoais e profissionais. Na sequência, abordam-se as respostas referentes às oito categorias conceituais do modelo em estudo.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

No intuito de atingir o objetivo deste estudo, foram convidados a fazer parte da presente pesquisa todos os servidores técnico-administrativos integrantes dos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico.

4.1.1 Dados pessoais

Os questionários foram enviados no mês de agosto. Findo o período, verificou-se que os 15 servidores da população haviam respondido ao questionário. Por isso, a amostra é 100% da população.

A pesquisa revelou que a maioria (66,7%) dos respondentes é do sexo feminino. Em relação a idade, percebeu-se que 33,3% dos servidores possuem mais de 51 anos, 26,7% possuem de 18 a 30 anos, 26,7% de 31 a 40 anos e 13,3% de 41 a 51 anos.

Quanto ao estado civil, metade dos participantes informou ser casado(a), 42,9% solteiro(a) e 7,1% outros. Notou-se que grande parte (60%) não possui nenhum filho ou dependentes, 20% possuem dois, 13,3% três ou mais e 6,7% apenas um filho ou dependente.

No que diz respeito ao tipo de moradia, 73,3% possuem casa própria, 20% alugada, e 6,7% outros tipos. Em relação ao nível de escolaridade, 46,7% possuem especialização ou pós-graduação concluída, 33,3% graduação, 6,7% mestrado, 6,7% doutorado e 6,7% ensino médio completo.

Com relação ao meio de transporte que o servidor mais utiliza para ir e vir ao trabalho constatou-se que 53,3% usa carro, 20% ônibus, 20% outros e 6,7% nenhum.

4.1.2 Dados profissionais

Na tabulação dos dados, foi possível verificar que existe um percentual de 46,7% de trabalhadores com mais de 15 anos de serviço na instituição, 33,3% possui de 1 a 5 anos de serviço, 13,3% menos de um ano e 6,7% possui de 6 a 10 anos de serviço na instituição.

Os 80% dos entrevistados possuem o cargo de Assistente em Administração, 13,3% Auxiliar em Administração e 6,7% outros cargos.

Percebeu-se que praticamente todos os entrevistados (93,3%) exercem função gratificada, possivelmente por serem chefes de expediente dos programas. Somente 1 servidor (6,7%) não recebe tal gratificação.

No que tange à renda mensal como funcionário público, verificou-se que todos recebem mais de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), sendo que 40% recebem de R\$ 3.000,01 a R\$ 4.500,00, 33,3% de R\$ 4.500,01 a R\$ 6.000,00, 20% de R\$ 1.500,01 a R\$ 3.000,00 e 6,7% acima de R\$ 6.000,00. Tendo em vista que a maioria (80%) dos trabalhadores possui a mesma função, estando no mesmo nível de classificação salarial da carreira, provavelmente o servidor com titulação de doutor(a) recebe acima de R\$6.000,00, devido ao incentivo a qualificação de 72% sobre o salário base.

Os servidores foram questionados quanto a realização ou não de um trabalho além daquele exercido na instituição. Como resposta verificou-se que apenas 1 (6,7%) realiza atividade extra para aumentar sua renda.

4.2 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

4.2.1 Compensação justa e adequada

Para analisar os indicadores referentes à categoria "compensação justa e adequada", foi perguntado para os servidores como eles se sentem em relação à adequação do seu salário ao seu trabalho. 40% se consideram insatisfeitos. Ademais, 40% consideram muito insatisfeito, quando comparados os seus salários com os de outras funções na instituição. A Tabela 2 mostra os resultados.

Tabela 2 – Compensação justa e adequada

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
A adequação do seu salário ao seu trabalho?	20%	40%	20%	20%	0%
Ao comparar o seu salário com o de outras funções na Instituição?	40%	20%	33,3%	6,7%	0%
Em relação aos benefícios que recebe da Instituição?	46,7%	33,3%	6,7%	13,3%	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os servidores também estão muito insatisfeitos em relação aos benefícios que recebem da instituição. 46,7% mencionaram estar muito insatisfeitos e apenas 13,3% estão satisfeitos. Nenhum servidor mencionou estar muito satisfeito.

Sugere-se que este resultado seja devido à forma como se dão as alterações de salários e benefícios da Instituição. Não existe uma data base de modificação salarial, tornando necessária alteração de lei por parte do Governo. Para reivindicar tais ajustes, os servidores acabam fazendo manifestações e greves. Por não alcançarem os resultados esperados, tornam-se insatisfeitos.

Da mesma forma, Pitts, Ferraz e Lima (2014) verificaram que a categoria com maior insatisfação das mulheres da Política (Polícia) Militar foi a Compensação Justa e Adequada.

No estudo de Campos, Anacleto e Silva (2014), constatou-se que 59% dos colaboradores de uma cooperativa de crédito consideram que sua remuneração está regular e 41% considera bom. Assim, afirma-se que mais da metade dos colaboradores acredita que a remuneração não está totalmente adequada ao desempenho de suas funções.

Por outro lado, os funcionários de um órgão público de Brasília estão satisfeitos em relação à remuneração e também mostram estarem satisfeitos com a sua remuneração se comparada a outros órgãos (BENEVIDES, 2015).

4.2.2 Condições de trabalho

Para avaliar as condições de trabalho, os servidores foram questionados quanto à duração da jornada de trabalho, a carga de trabalho, tecnologia e condições ambientais, sobre as condições de

saúde e segurança oferecida e sobre a questão da fadiga pelos serviços executados.

Os trabalhadores demonstraram indiferença em relação a jornada de trabalho, pois 33,3% respondeu que não se considera nem satisfeito, nem insatisfeito. Sobre a carga de trabalho 33,3% mencionou estar muito insatisfeito e outros 33,3% declararam satisfação. A Tabela 3 apresenta outros detalhes da categoria pesquisada.

Tabela 3 – Condições de trabalho

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Em relação a sua jornada de trabalho semana?	26,7%	26,7%	33,3%	13,3%	0%
Em relação a sua carga de trabalho?	33,3%	26,7%	6,7%	33,3%	0%
Em relação à tecnologia que você utiliza no trabalho?	0%	26,7%	6,7%	53,3%	13,3%
Em relação às condições ambientais do seu local de trabalho?	13,3%	33,3%	0%	53,3%	0%
Com as condições de saúde e segurança oferecidas em seu trabalho?	6,7%	33,3%	6,7%	53,3%	0%
Em relação à fadiga que seu trabalho lhe causa	6,7%	40%	13,3%	40%	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados referentes à tecnologia utilizada, as condições ambientais e de saúde e segurança, houve um equilíbrio entre as respostas. Para todas essas perguntas, 53,3% declararam satisfação a esses fatores. Em relação à fadiga que o trabalho executado causa 40% está insatisfeito e 40% satisfeito.

Os funcionários de um órgão público de Brasília corroboram com a satisfação de segurança no trabalho (BENEVIDES, 2015). Adicionalmente, 59% dos colaboradores de uma cooperativa de crédito consideram que quase sempre o cotidiano e o ambiente de trabalho apresentam condições para o desenvolvimento do estresse (CAMPOS; ANACLETO; SILVA, 2014).

4.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

A categoria foi avaliada com base no nível de autonomia,

importância das tarefas, polivalência no trabalho, como avaliam seu desempenho e em relação a responsabilidade que lhe é conferida. A Tabela 4 apresenta os resultados das manifestações da satisfação ou insatisfação.

Tabela 4 – Uso e desenvolvimento de capacidades

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Em relação à autonomia que possui no seu trabalho?	0%	13,3%	20%	53,3%	13,3%
Com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	0%	0%	6,7%	66,7%	26,7%
Em relação à polivalência no trabalho?	13,3%	20%	20%	33,3%	13,3%
Em relação a sua avaliação de desempenho?	0%	13,3%	0%	46,7%	40%
Em relação à responsabilidade que lhe é conferida?	0%	13,3%	13,3%	40%	33,3%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os servidores manifestaram satisfação por considerarem que possuem oportunidades de tomar decisões no seu trabalho. Consideram-se satisfeitos no que atine à importância das tarefas e atividades exercidas em seu trabalho. Também demonstraram satisfação quanto à polivalência, que pode ser entendida como uma forma de garantir sua posição na função que executa. Quanto mais aplicam e disseminam seus conhecimentos, mais chances de reconhecimento e solidificação profissional.

Avaliou-se que, 46,7% estão satisfeitos com o seu desempenho no trabalho e 40% estão satisfeitos em relação a responsabilidade que lhes é conferida.

Em síntese, os resultados apontam para uma maior prevalência de satisfação, evidenciando que os servidores demonstraram estar satisfeitos em relação ao uso e desenvolvimento de suas capacidades.

4.2.4 Oportunidades de crescimento e segurança

Essa categoria foi investigada com base na percepção dos servidores quanto a oportunidade de crescimento profissional na

Instituição que trabalham, a perspectiva de avanço ou aumento salarial e em relação à estabilidade.

Os servidores se sentem insatisfeitos quanto a oportunidade de crescimento profissional (60%) e muito insatisfeitos quanto à perspectiva de avanço salarial. Supõe-se que tal insatisfação se dê por conta da ausência de uma data-base de reajuste salarial, tendo em vista o alto número de greves e paralisações na educação pública federal, divulgadas todos os anos na mídia.

Tabela 5 – Oportunidades de crescimento e segurança

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Com a sua oportunidade de crescimento profissional?	20%	60%	6,7%	13,3%	0%
Em relação à perspectiva de avanço salarial?	46,7%	20%	20%	13,3%	0%
Em relação à estabilidade no trabalho?	0%	6,7%	6,7%	40%	46,7%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em contrapartida, a tabela mostrou que os servidores (46,7%) estão muito satisfeitos quanto a permanência no trabalho, como pode ser observado na tabela anterior.

No contexto, os funcionários de uma cooperativa de crédito consideram “Gostar do que faz” e “Oportunidade de crescimento” como os fatores mais importantes (CAMPOS; ANACLETO; SILVA, 2014).

4.2.5 Integração social na organização

Os fatores para análise da categoria integração social na organização buscaram investigar a existência de discriminação por parte da chefia ou de outros colegas, além de saber como se sentem no que diz respeito ao relacionamento com os demais colegas da instituição e como veem o comprometimento de sua equipe e de seus colegas.

Tabela 6 – Integração social na organização

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Em relação à discriminação dos funcionários por parte da chefia ou dos outros colegas?	6,7%	6,7%	13,3%	26,7%	46,7%
No que diz respeito ao seu relacionamento com os demais colegas da Instituição?	0%	6,7%	0%	66,7%	26,7%
Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas de trabalho?	0%	13,3%	20%	40%	26,7%

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 6 mostra que existe pouca discriminação, 6,7% se sentem muito insatisfeitos e 46,7% muito satisfeitos. Em relação ao relacionamento interpessoal e ao comprometimento a maioria dos servidores mencionou estar satisfeitos.

Tais resultados vão ao encontro do que versam Corrêa et al. (2012), tendo em vista que trabalhar não significa apenas uma atividade de sustento, mas também uma forma de vivenciar experimentos e ações sociais bastante significativas da vida humana.

Para as mulheres da Polícia Militar participantes da pesquisa de Pitts, Ferraz e Lima (2014), a categoria mais bem avaliada foi Integração Social da Organização.

A propósito, no estudo de Benevides (2015), apenas 22% se mostram levemente satisfeitos com as relações interpessoais.

4.2.6 Constitucionalismo

A categoria constitucionalismo analisa se são cumpridos os direitos dos trabalhadores pela instituição, questiona os trabalhadores sobre a sua individualidade e busca saber como se sentem em relação a sua liberdade de expressão.

Tabela 7 revela que os servidores consideram que a Instituição respeita sua individualidade no trabalho, haja vista que 66,7% declararam estar satisfeitos. Em sua maioria (73,3%), também manifestaram estar satisfeitos em relação à oportunidade de dar suas

opiniões no trabalho. Em relação ao respeito aos direitos por parte da Instituição, os servidores também estão satisfeitos (46,7%).

Tabela 7 – Constitucionalismo

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Em relação ao respeito e a sua individualidade no trabalho?	0%	6,7%	6,7%	66,7%	20%
Em relação a sua liberdade de expressão no trabalho?	0%	0%	0%	73,3%	26,7%
Em relação ao respeito dos direitos do trabalhador por parte da Instituição?	6,7%	13,3%	26,7%	46,7%	6,7%

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a categoria constitucionalismo, pode-se dizer que houve uma homogeneidade nas respostas e que a maioria dos servidores respondentes está satisfeito em relação aos fatores pesquisados.

A pesquisa de Passos e Cruz (2015) demonstra que o fator trabalho e vida privada tem destaque para 64,79% dos colaboradores de uma agência bancária do Distrito Federal, uma vez que implica equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho.

Ademais, o constitucionalismo deve ser respeitado para propiciar criatividade, serenidade, responsabilidade e capacidade de demonstrar ou desenvolver novas habilidades, resultando, assim, em melhor retorno para a própria empresa (FERNANDES; CORONADO, 2008).

4.2.7 O trabalho e o espaço total de vida

Essa categoria buscou investigar a influência das atividades do trabalho na vida familiar dos servidores.

A Tabela 8 mostra que os servidores estão insatisfeitos quanto a estabilidade de horários e ao tempo disponível para realizarem atividades sociais e de lazer.

Tabela 8 – O trabalho e o espaço total de vida

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Em a sua estabilidade de horários?	6,7%	46,7%	20%	26,7%	0%
Em relação ao tempo disponível que tem para lazer ou atividades sociais?	26,7%	40%	6,7%	26,7%	0%
Em relação aos seus horários de trabalho e de descanso?	26,7%	26,7%	13,3%	33,3%	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em reação ao horário de trabalho e de descanso permitido pela Instituição os servidores estão em parte muito insatisfeitos (26,7%) e em parte satisfeitos (33,3%).

4.2.8 Relevância social da vida no trabalho

Os servidores declararam-se satisfeitos em relação a imagem da Instituição que trabalham perante a sociedade (46,7%). No mais, cerca da metade dos servidores considera-se satisfeitos com a integração comunitária proporcionada pela Instituição (53,3%). Já em relação aos serviços prestados pela Instituição, 46,7% estão satisfeitos.

Tabela 9 – Relevância social da vida no trabalho

Como você se sente?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Em relação à imagem que a sua Instituição tem perante a sociedade?	0%	33,3%	13,3%	46,7%	6,7%
Com relação à integração comunitária que a Instituição tem?	6,7%	6,7%	26,7%	53,3%	6,7%
Em relação aos serviços prestados pela Instituição?	6,7%	0%	33,3%	46,7%	13,3%
Em relação às práticas de gestão de pessoas adotadas pela Instituição?	26,7%	26,7%	26,7%	13,3%	6,7%

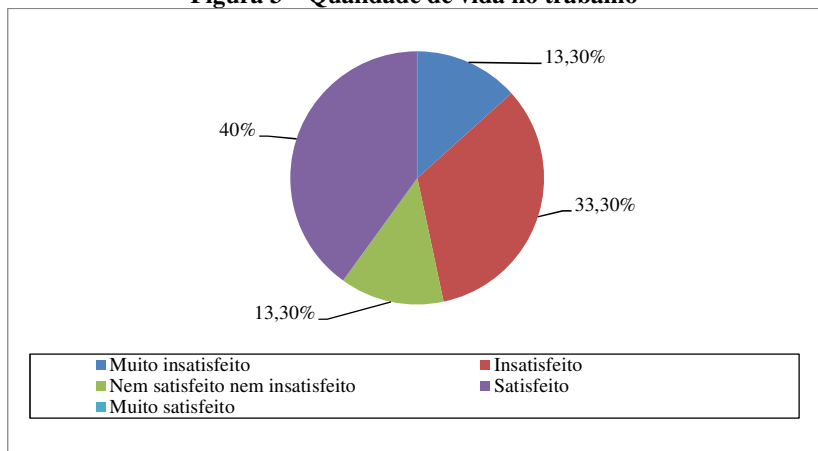
Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às práticas de gestão de pessoas adotadas pela Instituição, a Tabela 9 mostra que não existe uma predominância entre insatisfação e muita insatisfação. Apesar disso, pode-se afirmar que os respondentes não estão satisfeitos com as políticas atuais.

4.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES

A última questão indaga aos servidores sobre o panorama da qualidade de vida total. A Figura 3 a seguir apresenta as respostas dos participantes.

Figura 3 – Qualidade de vida no trabalho



Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico demonstra a percepção dos servidores com o que consideram qualidade de vida. Nota-se que, de modo geral, os participantes estão satisfeitos (40%) e muito satisfeitos (13,30%) com a qualidade de vida que têm no trabalho.

Entretanto, não se perde de vista que existe um percentual de 33,30% que estão insatisfeitos. Tais diferenças podem ser verificadas nas trinta questões anteriores que envolvem as categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton (1973).

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O mundo do trabalho passa por profundas e contínuas transformações. Nesse contexto, as organizações utilizam ferramentas administrativas para adquirirem mais qualidade profissional e produtiva. Por isso, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) faz-se necessária desde o início do processo, com a contratação de seus profissionais, até a entrega do produto oferecido, de modo a gerar benefícios para empresa e para o empregado.

O presente trabalho analisou a QVT dos servidores técnico-administrativos de coordenadorias de Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico. Com efeito, foi utilizado um questionário baseado na proposta de Walton (1973). O envio do questionário permitiu verificar a situação da QVT dos servidores em estudo.

Constatou-se que os servidores estão muito insatisfeitos com o salário e com os benefícios que recebem da instituição, evidenciando contrariedade a uma compensação justa e adequada.

Em relação às condições de trabalho, os servidores se sentem nem satisfeitos, nem insatisfeitos com sua jornada de trabalho semanal e carga de trabalho. Já com a tecnologia, condições ambientais e cansaço sentem-se satisfeitos.

No que se refere a autonomia, os servidores encontram-se satisfeitos no uso e desenvolvimento de capacidades, importância, polivalência, desempenho e responsabilidade no trabalho.

Quanto à oportunidade de crescimento e segurança, apresentam-se insatisfeitos com a oportunidade de crescimento profissional, muito insatisfeitos com a perspectiva de avanço salarial e muito satisfeitos com a estabilidade na instituição.

Há pouca discriminação por parte das chefias e colegas e, por isso, os servidores se sentem satisfeitos em relação ao relacionamento interpessoal e ao comprometimento. Também, estão satisfeitos com o cumprimento dos direitos dos trabalhadores pela instituição, tendo respeito a sua individualidade, liberdade de expressão e direitos.

Observou-se que os técnico-administrativos participantes da pesquisa estão insatisfeitos quanto à estabilidade de horários e ao tempo disponível para realizarem atividades sociais e de lazer.

Em suma, os resultados obtidos evidenciam que os servidores tem um índice satisfatório com a QVT. Todavia, ainda há aspectos que carecem de aperfeiçoamento, quais sejam, compensação ao trabalho

realizado, perspectiva de crescimento da carreira profissional, estabilidade de horário e tempo de lazer.

Tais achados sinalizam a necessidade de iniciativas para estruturação e aplicação de programas de QVT no setor público, sobretudo na instituição pesquisada.

Como limitação do presente trabalho, está a ausência de perguntas qualitativas que permitissem ao participante justificar sua satisfação ou insatisfação em determinado aspecto.

Para futuras pesquisas, sugere-se a aplicação do questionário com uma amostra maior de servidores, em outros centros e outras instituições. Também, recomenda-se a realização de entrevistas para verificar as percepções dos indivíduos.

REFERÊNCIAS

BATISTA, M. B. B.; ANTUNES, L. C.; IIZUKA, E. S. Qualidade de Vida no Trabalho e a produção acadêmica: visita aos anais dos ENANPAD's de 2001 a 2011. In: ENCONTRO DA ANPAD, 26., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2012.

BELO, E. F.; MORAES, L. F. R. Qualidade de vida no trabalho de magistrados. In: KILIMNIK, Z. M.; SANT'ANA, A. S (Orgs.) **Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 300 p.

BENEVIDES, A. A. S. **Percepção dos funcionários de um órgão público de Brasília em relação à qualidade de vida no trabalho**. 2015. 40f. Monografia (Graduação em Administração), Centro Universitário de Brasília, Brasília. 2015.

BOSSARDI, G. **A orientação para o mercado e a Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo nas empresas metal-mecânicas e eletro-eletrônicas de Caxias do Sul**. 2003. 107f. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Caxias do Sul. 2003.

BORGES, R. S. G. **Investigando as Relações entre Políticas de Recursos Humanos e os Construtos Comprometimento e Qualidade de Vida no Trabalho**. 2005. 148f. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2005.

BORGES, U. N. **Benefícios da ginástica laboral na qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso numa empresa produtora de cadernos**. 2012. 107f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, João Pessoa. 2012.

BÚRIGO, C. C. D. **Qualidade de Vida no Trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

BOSSARDI, G. **A orientação para o mercado e a qualidade de vida no trabalho**. 2003. 107f. Dissertação (Mestrado em Administração) -

Programa de Pós-Graduação em Administração Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2003.

CAMPOS, B. M.; ANACLETO, R. S.; SILVA, D. V. Avaliação da qualidade de vida no trabalho numa cooperativa de crédito. **Revista Científica da FAEX**, v. 6, n 3, p. 58-78, 2014.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO - CNPq. **Mensagem aos líderes de Grupos de Pesquisa sobre o novo Diretório de Grupos de Pesquisa e sobre o 10º Censo do Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil**. OF. CIRC. PR. nº 0479/2012, 09 out. 2012, 2012.

CORRÊA, D. A.; OSWALDO, Y. C.; SPERS, V. E. R.; GRAZIANO, G. O.; ANDRADE, S. I.; SANTOS, M. R. Qualidade de vida no trabalho: uma análise crítica da produção bibliográfica brasileira na área de gestão. In: CONGRÈS TRANSFORMARE, 2., 2012, Paris, **Anais...** Paris, 2012.

COUTO, H. A. **Ergonomia aplicada ao trabalho** – o manual técnico da máquina humana. Belo Horizonte: Ergo Editora Ltda, 1996.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho**: estudos de caso em agroindústrias. 2001. 124f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2014.

FALZON, P. **Ergonomia**. São Paulo: Edgard Blücher, 2007.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, C. A.; CORONADO, A. B. **Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo no desempenho organizacional**. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>>. Acesso em: 22 jul. 2015.

FERREIRA FILHO, N. **A busca da normalidade: a regulação dos processos de trabalho de máquinas injetoras de termoplásticos em uma indústria de telefones**. 2014. 221f. Tese (Doutorado em

Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2014.

FLECK, M. P. A.; LEAL, O. F.; LOUZADA, S.; XAVIER, M. CHACHAMOVICH, E.; VIEIRA, G.; SANTOS, L.; PINZON, V. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, v. 21, n. 1, p. 19-28, 1999.

FLECK, M. P. A. **A avaliação da qualidade de vida**: guia para profissionais da saúde. Porto Alegre: Artmed; 2008.

FRANÇA, E. R. M. **Qualidade de vida no trabalho do servidor público**: um estudo da Secretaria Municipal de Saúde de Soledade. 2014. 59f. Estágio Supervisionado, Universidade de Passo Fundo, Soledade. 2014.

FREITAS, A; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v 4, N 2, p. 136-154, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HACKMAN, R.; OLDHAM, G. **Work redesign**. [s.l.]: Addison-Wesley, 1980.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Organization development and change**. St. Paul: West Publishing Company, 1985.

IIDA, I. **Ergonomia**: projeto e produção. 2. ed. São Paulo: Edgard Blucher Ltda, 2005.

INTERNATIONAL ERGONOMICS ASSOCIATION - IEA. **Domínios especializados da ergonomia**. Disponível em: <http://www.iea.cc/01_what/What is Ergonomics.html>. Acesso em: 02 set. 2015.

KNIGHT, W. E.; LEIMER, C. L. Will IR staff stick? An exploration of institutional researchers' intention to remain in or leave their jobs. **Research in Higher Education**, v. 51, p. 109–131, 2010.

KUROGI, M. S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista Ciências Gerenciais**, v. 12, n. 16, p. 49-62, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. Qualidade de Vida no Trabalho. In: FLEURY, M. T. L. (Coord.). **As pessoas na Organização**. 2. ed. São Paulo: Gente, 2002. p. 295-306.

LIRA, O. B. N. **Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso na base operacional da CIFARMA**. 2009. 63f. Dissertação (Mestrado em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica), Universidade Católica de Goiás, Universidade Estadual de Goiás. 2009.

MAIER, C. R. **Análise das relações existentes entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho através de um modelo de regressão logística**. 2012. 89f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Tecnológica Federal do Paraná. 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MATOS, A. S.; FERNANDES, L. M.; RODRIGUES, R. R. 2010. Qualidade de vida do trabalhador offshore . In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010.

MASLOW, A. H. Uma teoria da motivação humana. In: BALCÃO, Y. F.; CORDEIRO, L. L. **O comportamento humano na empresa: uma antologia**. Rio de Janeiro: FGV, 1975.

MAYO, E. **Problemas humanos de uma civilización industrial**. Buenos Aires: Galatea, 1959.

MCCOY, S. K.; NEWELL, E. E.; GARDNER, S. K. Seeking Balance: The Importance of Environmental Conditions in Men and Women Faculty's Well-being. **Innovative Higher Education**, p. 1-14, 2012.

MC GREGOR, D. **Motivação e Liderança**. São Paulo: Brasiliense, 1973.

MELO, R. A. **A satisfação dos colaboradores de uma rede de supermercados de Rio Branco em relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho**. 2011. 45f. Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília. Rio Branco. 2011

MESSERSCHMIDT, G. S. **Qualidade de Vida no Trabalho no Almoxarifado Central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre**. 93 f., 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2008.

MONTMOLLIN, M. **A ergonomia**. Lisboa: Instituto Piaget, 1990.

MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de vida no trabalho x auto realização humana. **Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, v. 1, n. 3, p.73-80, 2003.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

OLIVEIRA, P. P. T.; MINETTI, L. J.; OLIVEIRA, L. N. Qualidade de vida no trabalho: um enfoque profissional de secretariado executivo de uma instituição federal de ensino superior. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, v. 3, n. 2, p. 87-105, 2012.

OLIVEIRA, E. R. A.; GARCIA, Á. L.; GOMES, M.J.; BITTAR, T. O.; PEREIRA, A. C. Gênero e qualidade de vida percebida: estudo com professores da área de saúde. **Ciência & saúde coletiva**, v. 17, n. 3, p. 741-747, 2012 .

PEDROSO, B.; PILATTI, L.A. Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária. **Conexões: revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**, v. 7, n. 3, p. 29 - 43, 2009.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Um olhar crítico sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Nadler e Lawler. **Revista Digital Buenos Aires**, v.14, p. 1-6, 2009.

PASSOS, A. G.; CRUZ, L. A. M. Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos colaboradores de uma agência bancária do Distrito Federal sobre um programa de qualidade de vida no trabalho. **Negócios em Projeção**, v. 6, n. 1, p. 172-187, 2015.

PINTO, A. M. P. **Análise ergonômica dos postos de trabalho com equipamentos dotados de visor em centros de saúde da administração regional de saúde do centro**. 2009. 153f. Dissertação (Mestrado em Saúde Ocupacional) – Faculdade de Medicina, Universidade de Coimbra, Coimbra. 2009.

PITTS, P. F.; FERRAZ, S. B.; LIMA, T. C. B. Qualidade de vida no trabalho: um estudo com mulheres na Polícia Militar. **Diálogo**, n. 27, p. 57-73, 2014.

PIZZOLATO, B. P.; MOURA, G.; SILVA, A. H. Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a la Economía**, abril, 2013.

RIBEIRO, A. L. **Teorias de Administração**. São Paulo: Saraiva, 2003.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

ROSSER, V. Faculty members' intentions to leave: a national study on their work life and satisfaction. **Research in Higher Education**, v. 45, n. 3, p. 285-309, 2004.

SÁ, M. A. D.; COSTA, V. B.; VIANA, K. M. P.; HONÓRIO, J. B.; OLIVEIRA, R. C. R. Qualidade de vida no trabalho universitário: analisando a perspectiva de docentes e servidores. In: ENCONTRO DA ANPAD, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

SANTOS, E. G.; MATTOS, T. S.; PINTO, R. S. Qualidade de vida no trabalho diante de um cenário de mudança organizacional: relato dos servidores do campus porto – UFPEL. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 11., 2011, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2011.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, M. A. D.; MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SILVA, R. O. **Teorias da Administração**. São Paulo: Person, 2008.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

TAYLOR, F.W. **Princípios de administração científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física**, v. 20, n. 3, p. 395-405, 2009.

VARDI, I. The impacts of different types of workload allocation models on academic satisfaction and working life. **Higher Education**, v. 57, n. 4, p. 499-508, 2009.

VEY, A. P. Z.; DARONCO, L. S. E.; SILVA, A. F.; SOUZA, L. F.; BRAZ, M. M.; TEMP, H. H.; RUBIN, N. N.; ROSA, T. S. M. Qualidade de vida e satisfação no trabalho de funcionários técnico administrativos da Universidade Federal de Santa Maria. **Saúde (Santa Maria)**, v. 41, n. 1, p.123-130, 2015.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solution in the quality of working life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 11-123, 1979.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos empresa moderna**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho**: ergonomia: método e técnica. São Paulo: FTD-Oboré, 1987.

WOODS, C. Exploring emotion in the higher education workplace: capturing contrasting perspectives using Q methodology. **Higher Education**, v. 64, p. 891–909, 2012.

WOODS, C. Employee wellbeing in the higher education workplace: a role for emotion scholarship. **Higher Education**, v. 60, p. 171–185, 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. São Paulo: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – Questionário

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Meu nome é Rosimeri Maria de Souza e convido você a participar desta pesquisa, que é parte da dissertação que estou realizando no Mestrado em Engenharia de Produção – PPGE/UFSC sob orientação do Professor Eugenio Andrés Díaz Merino. Sua participação, respondendo o questionário a seguir, é essencial para efetivação deste estudo. O objetivo deste questionário é analisar a qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos dos programas de pós-graduação do Centro Tecnológico de uma Instituição de Ensino.

Instruções para o preenchimento das questões:

- 1 - Primeiramente são feitas perguntas para caracterização dos respondentes (pessoais e profissionais).
- 2 - Posteriormente, as questões são feitas com base no modelo de Walton (1973) e devem ser respondidas conforme a escala de cinco níveis, de Muito insatisfeito a Muito satisfeito.
- 3 - Suas respostas são de caráter individual e devem ser dadas de acordo com o que você percebe atualmente a respeito do seu contexto de trabalho.
- 4 - O questionário é anônimo, portanto será mantido o sigilo de suas respostas. Além disso, os questionários serão analisados de modo global, respeitando a individualidade de cada respondente.
- 5 - Sua participação é importante para gerar um diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho dos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico da Instituição de Ensino.

Agradeço a sua participação e estou à disposição para esclarecer alguma dúvida.

Para preenchê-lo, visite:

https://docs.google.com/forms/d/1_csAuoS5VAvkqqveYvf6YrNS9EiYi5RmWUT8nsqd93M/viewform?c=0&w=1&usp=mail_form_link

Características Pessoais

1) Sexo:

a) Feminino ()

b) Masculino ()

2) Idade:

18 a 30 anos ()

31 a 40 anos ()

41 a 50 anos ()

mais de 50 anos ()

3) Estado civil:

Casado(a) ()

Solteiro(a) ()

Outro ()

4) Quantidade de filhos ou dependentes:

Nenhum ()

Um ()

Dois ()

Três ou mais ()

5) Tipo de moradia:

Própria ()

Alugada ()

Outra ()

6) Escolaridade completa:

Ensino Fundamental (1 o . grau) ()

Ensino Médio (2 o . grau) ()

Graduação ()

Especialização/Pós-graduação ()

MBA ()

Mestrado ()

Doutorado ()

Outro ()

7) Qual meio de transporte você mais utiliza para ir e voltar ao trabalho:

Ônibus ()

Carro ()

Nenhum ()

Outro ()

Características Profissionais

8) Há quanto tempo você trabalha na Instituição?

Menos de 01 ano ()

De 01 a 05 anos ()

De 06 a 10 anos ()

De 11 a 15 anos ()

Mais de 15 anos ()

9) Qual é a sua função na Instituição?

Auxiliar em Administração ()

Assistente em Administração ()

Outro ()

10) Você exerce função gratificada?

Sim ()

Não ()

11) Qual é a sua renda mensal como funcionário público?

De R\$788,00 a R\$ 1.500,00 ()

De R\$1.500,01 a R\$ 3.000,00 ()

De R\$3.000,01 a R\$ 4.500,00 ()

De R\$4.500,01 a R\$ 6.000,00 ()

Acima de R\$ 6.000,00 ()

12) Você realiza outro trabalho fora da Instituição para aumentar sua renda (bolsista, emprego com carteira assinada, etc.)?

Sim ()

Não ()

COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

13) Como você se sente em relação a adequação do seu salário ao seu trabalho?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()

Satisfeito() Muito satisfeito()

14) Como você se sente ao comparar o seu salário com o de outras funções na Instituição que exigem o mesmo grau de responsabilidade e conhecimento que a sua?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

15) Como você se sente em relação aos benefícios que recebe da Instituição (vale transporte, auxílio alimentação, plano de saúde, etc.)?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

CONDIÇÕES DE TRABALHO

16) Como você se sente em relação a sua jornada de trabalho semana (quantidade de horas trabalhadas)?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

17) Como você se sente em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho)?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

18) Em relação à tecnologia que você utiliza no trabalho, como você se sente?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

19) Como você se sente em relação às condições ambientais do seu local de trabalho (iluminação, higiene, ventilação, organização, equipamentos, móveis, etc.)?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

20) Como você se sente com as condições de saúde e segurança oferecidas em seu trabalho?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

21) Em relação à fadiga (cansaço) que seu trabalho lhe causa, como você se sente?
Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

22) Como você se sente em relação à autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

23) Como você se sente com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

24) Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

25) Como você se sente em relação a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

26) Em relação à responsabilidade que lhe é conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

27) Como você se sente em relação a sua oportunidade de crescimento profissional (possibilidade de crescimento na carreira)?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

28) Em relação à perspectiva de avanço salarial, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

29) Em relação à permanência (estabilidade) no trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

INTEGRAÇÃO SOCIAL

30) Em relação à discriminação dos funcionários (sexo, raça, religião) por parte da chefia ou dos outros colegas, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

31) No que diz respeito ao seu relacionamento com os demais colegas da Instituição, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

32) Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

CONSTITUCIONALISMO

33) Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

34) Como você se sente em relação a sua liberdade de expressão (oportunidade de dar suas opiniões) no trabalho?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

35) Em relação ao respeito dos direitos do trabalhador por parte da Instituição, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DA VIDA

36) Como você se sente em relação a sua estabilidade de horários?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito() Satisfeito() Muito satisfeito()

37) Como você se sente em relação ao tempo disponível que tem para lazer e/ou atividades sociais?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

38) Em relação aos seus horários de trabalho e de descanso, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

37) Como você se sente em relação à imagem que a sua Instituição tem perante a sociedade?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

39) Em relação à integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a Instituição tem, como você se sente?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

40) Como você se sente em relação aos serviços prestados pela Instituição?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

41) Como você se sente em relação às práticas de gestão de pessoas (forma de tratar os funcionários) adotadas pela Instituição?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

42) Como você se sente em relação a sua qualidade de vida no trabalho?

Muito insatisfeito() Insatisfeito() Nem satisfeito nem insatisfeito()
Satisfeito() Muito satisfeito()

APÊNDICE B – Termo de Consentimento

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO EM PESQUISA

Título da pesquisa: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DO CENTRO TECNOLÓGICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR.

Você está sendo convidado(a) a participar de um estudo cujo objetivo é Avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos servidores técnico-administrativo que atuam nas secretarias dos Programas de Pós-graduação do Centro Tecnológico de uma IES.

Para o desenvolvimento deste estudo é necessário sua participação respondendo o questionário.

Visando manter o anonimato dos participantes, os questionários não possuem dados que permitam identificar os mesmos.

A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios.

Sua participação não envolve risco e é muito importante, uma vez que contribuirá para melhorar a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Você terá acesso a todas as informações que desejar saber sobre os objetivos do referido estudo com a finalidade de esclarecer suas eventuais dúvidas.

Sua participação é livre, podendo desistir do mesmo em qualquer momento, sem qualquer tipo de prejuízo.

É garantida a manutenção de sigilo e privacidade durante todas as fases da pesquisa.

Os resultados do estudo serão tornados públicos em forma de relatório de tese, artigo científico e apresentação em eventos científicos, sendo que a pesquisadora assegura o total anonimato dos participantes.

Sua participação no estudo não acarretará custos para você e não será disponível nenhuma compensação financeira adicional.

Em caso de qualquer dúvida, queira contatar com os responsáveis pela pesquisa:

Mestranda: Rosimeri Maria de Souza ou **Orientador:** Prof. Eugenio Andrés Díaz Merino, Dr.

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO
NA PESQUISA

**“QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO
NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DO CENTRO
TECNOLÓGICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR”.**

Eu _____,

Documento de Identidade nº _____, concordo em
participar da pesquisa “AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO: estudo de caso com os servidores técnicos-administrativos
de uma Instituição de Ensino Superior“, por livre e espontânea vontade,
permitindo que as informações que prestarei sejam utilizadas para o
desenvolvimento da mesma.

Declaro ter compreendido as informações oferecidas pela pesquisadora,
estando ciente dos objetivos e benefícios da mesma. Concordo com a
publicação dos dados que tenham relação com o estudo. Recebi uma cópia
deste termo de consentimento livre e esclarecido assinada pela
pesquisadora e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas
dúvidas.

Florianópolis, _____ de _____ de 2015.

Assinatura do participante

Assinatura da pesquisadora